

**HUBUNGAN KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP BPJS GOLONGAN 1 DAN 2 DI PUSKESMAS  
KARANGGENENG KECAMATAN KARANGGENENG  
KABUPATEN LAMONGAN**

**SKRIPSI**



**MUHAMMAD ERFAN**  
**NIM. 11.02.01.0863**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN**

**2015**

**HUBUNGAN KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP BPJS GOLONGAN 1 DAN 2 DI PUSKESMAS  
KARANGGENENG KECAMATAN KARANGGENENG  
KABUPATEN LAMONGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah  
Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Keperawatan**

**MUHAMMAD ERFAN  
11.02.01.0863**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN**

**2015**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah :

NAMA : MUHAMMAD ERFAN

NIM : 11.02.01.0863

TEMPAT, TANGGAL LAHIR : GRESIK, 15 OKTOBER 1992

INSTITUSI : PRODI S1 KEPERAWATAN SEKOLAH  
TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: HUBUNGAN KETERSEDIAAN SARANA PRASARANA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS GOLONGAN (2) DI PUSKESMAS KARANGGENENG KECAMATAN KARANGGENENG KABUPATEN LAMONGAN” adalah bukan proposal orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Lamongan, 06 Mei 2015

Yang Menyatakan



**MUHAMMAD ERFAN**  
**NIM. 11.02.01.0863**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi

Oleh : MUHAMMAD ERFAN

NIM : 11.02.01.0863

Judul : HUBUNGAN KETERSEDIAAN SARAN DAN PRASARANA  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS  
GOLONGAN 1 DAN 2 DI PUSKESMAS KARANGGENENG

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Pada

Tanggal : 2015

**Mengetahui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**H. M. Bakri Priyodwi Atmaji, S.Kp., M.Kep**  
**NIK. 19610923 2005 002**

  
**Ns. Suratmi, S.Kep., M.Kep**  
**NIK. 19840127 2008 041**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Skripsi Di Program Studi  
SI Keperawatan STIKES Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : Mei 2015

### PANITIA PENGUJI

Ketua : 1. Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M. Kes

Tanda Tangan

Anggota : 1. H. M. Bakri Priyodwi Atmaji, S. Kp., M. Kep

2. Ns. Suratmi, S. Kep., M. Kep

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES)

Muhammadiyah Lamongan



Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M. Kes  
NIK. 1954 08 2005 10 1 001

## *CURICULUM VITAE*

Nama : Muhammad erfan

Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 15 oktober 1992

Alamat Rumah : Sumurber 01/03,Panceng,Gresik, Jawa Timur

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. TK Muslimah Tarbiyatul Athfal Sumurber Panceng
2. MI Tarbiyatul Athfal Sumurber Panceng, Lulus Tahun 2005
3. SMP Ma'arif NU Sumurber, Lulus Tahun 2008
4. SMA ASSA'ADAH Mbungah Gresik, Lulus Tahun 2011
5. Prodi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan Mulai Tahun 2011 Sampai Tahun 2015

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

*Setiap manusia hendaknya memperhatikan waktu dan sekaligus mengutamakan  
(Umar bin ustman al-Maliki)*

### MOTO

*“Jadikan harapanmu sebagai semangatmu”*

*Skripsi ini kupersembahkan untuk:*

- ◆ *Ayah dan Ibuku tercinta, kakek dan nenek, adekku, bila reseku yang selalu mendo'akan dan memberikanku semangat, nasehat, dorongan, serta dukungan. Terima kasih atas perjuangannya selama ini, merawat dan mendidik, sehingga aku dapat mencapai semua yang kuharapkan dan kuinginkan.*
- ◆ *Seluruh dosen STIKES MUHAMMADIYAH LAMONGAN, khususnya pak Bakri dan bu ratmi yang sudah banyak membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan serta nasehatnya, sehingga membuatku selalu ingin berubah menjadi yang lebih baik.*
- ◆ *Teman-teman seperjuangan kelas B angkatan 2011. Terima kasih untuk kebersamaanya, canda tawanya, dukungan serta motivasinya. Mohon maaf bila ada kesalahan baik yang disengaja maupun tidak.*
- ◆ *Terima kasih buat ilvia avida yang selalu memberikan motivasi dan semangat yang tak pernah lelah.*

## ABSTRAK

Muhammad, Ervan 2015. **Hubungan ketersediaan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS golongan 1 dan 2 di Puskesmas Karanggeneng Lamongan tahun 2015.** Skripsi program studi S1 Keperawatann, pembimbing: (1) H.M. Bakri priyodwi A, M.Kep. (2) Ns. Suratmi M.Kep.

Puskesmas merupakan sebuah produk jasa kesehatan dimana kepuasan dari pasien baik dari segi pelayanan, peralatan, dan sarana prasarana. Sarana dan prasarana merupakan hal penting dalam proses keperawatan untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan dalam pelayanan rawat inap di Puskesmas sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan antara ketersediaan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS golongan 1 dan 2.

Desain penelitian yang digunakan adalah *Analitik Cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan february sampai dengan bulan maret 2015. Sampel yang di ambil sebanyak 23 responden yaitu pasien BPJS di ruang rawat inap. Desain yang digunakan adalah *consecutive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner tertutup dan observasi. Setelah ditabulasi data yang ada dianalisis menggunakan uji *Sepermean*.

Hasil penelitian menunjukkan penyediaan sarana dan prasarana dengan kategori kurang sebanyak 17 orang (74%) kemudian kategori cukup 6 orang (26,0%) dan kategori baik sebanyak 0 orang (0%). Sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien kategori puas 7 orang (30,5%) kemudian untuk kategori tidak puas sebanyak 16 (69,5%) kemudiaan hasil pengujian statistic didapatkan nilai *spearman's correlation coefficient* 0,468 dengan tingkat signifikansi  $p$  0,024 artinya terdapat hubungan antara penyediaan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS golongan 1 dan 2 di UPT Puskesmas Karanggeneng Lamongan, Untuk itu Puskesmas perlu meningkatkan pelayanan dan meningkatkan standart perawatan rawat inap.

**Kata kunci :** *Sarana dan prasarana, Kepuasan pasien rawat inap*



## ABSTRACT

Muhammad, Ervan 2015. **Availability of the means and Relations with satisfaction prasaran inpatients BPJS the 1 da 2 in Lamongan Karanggeneng health centers by 2015.** Undergraduate course graduation thesis Keperawatann, supervisor: (1) priyodwi Bakri à h.m., m. Kep. (2) Ns. Suratmi m. Kep.

The public health care is a health service product where the satisfaction of patients both in terms of services, equipment and means of infrastructure facilities. Facilities and infrastructure is important in the process of nursing to support the smooth running and success of inpatient services at the Clinics so that it will have an effect on the patient's inpatient care contentment. The purpose of this research is to know the relation between the availability of advice and tools with the satisfaction of inpatients BPJS classes 1 and 2.

The research design used was *Cross sectional Analytic*. The research is starting in February up to March 2015. Samples taken as many as 23 respondents, namely patient BPJS in hospitalization. The design used is the *consecutive sampling*. Data collection using the enclosed questionnaire and observation. After the tabulated data are analyzed using the *Spearman test*.

Research results showed the provision of infrastructure and facilities by category less as many as 17 people (74%) then the category pretty 6 person (26.0%) and good categories by as much as 0 people (0%). As for the level of patient satisfaction category satisfied 7 people (30.5%) and then for the category is not satisfied as much as 16 (69.5 percent) statistics obtained test results kemudiaan value *spearman's* 0,468 coefficient correlation with the level of significance means there is 0,024 p connection between the provision of advice and tools with the satisfaction of inpatients BPJS classes 1 and 2 in the UPT Clinic Karanggeneng Lamongan, for it is necessary to increase the health service and improve standard inpatient care.

**Keyword (s) :** *Infrastructure and facilities, inpatient Patient Satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan ketersediaan Sarana dan Prasarana dengan kepuasan pasien Rawat inap golongan 1 dan 2 di Puskesmas Karanggeneng” sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini disusun penulis sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak / Ibu:

1. Drs.H.Budi Utomo, Amd.Kep, M.Kes., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.
2. Arifal Aris, S,Kep,Ns, M.kes, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan
3. Kepala UPT Karanggeneng, yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk melakukan penelitian ini.
4. H.M. Bakri Priyodwi Atmaji, S.Kp., M.Kep, selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dan dorongan moril selama penyusunan Skripsi ini.
5. Ns. Suratmi, S.Kep, M.Kep, selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dan dorongan moril selama penyusunan Skripsi ini.

6. Kedua orang tua yang telah memberikan bantuan materi, motivasi, pengorbanan, pengertian, kesabaran dan semangat kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan meteril demi terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 06 Mei 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>CURICULUM VITAE</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Dasar Puskesmas .....	7
2.2 Konsep Dasar Fasilitas Sarana Rawat Inap .....	14
2.3 Konsep Kepuasan Pasien.....	16
2.4 Konsep Konsep BPJS .....	22
2.5 Konsep Peran Keluarga .....	25
2.5 Kerangka Konseptual .....	30
2.6 Hipotesis .....	31
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	32

3.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
3.3	Kerangka Kerja .....	33
3.4	Populasi, Sampel dan Sampling Desain .....	34
	3.4.1 Populasi.....	34
	3.4.2 Sampel.....	34
	3.4.3 Sampling .....	36
3.5	Identifikasi Variabel .....	37
3.6	Definisi Operasional .....	38
3.7	Pengumpulan dan Analisa Data .....	39
	3.7.1 Pengumpulan Data.....	39
	3.7.2 Instrumen Pengumpulan data.....	39
	3.7.3 Pengolahan data Analisa Data .....	40
3.8	Etika Dalam Penelitian .....	43
	3.8.1 <i>Informed Consent</i> .....	43
	3.8.2 <i>Anonimity</i> .....	44
	3.8.3 <i>Confidentiality</i> .....	44

#### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Etika Dalam Penelitian .....	45
	4.1.1 Data Umum .....	45
	4.1.2 Data Khusus.....	48
4.2	Pembahasan .....	50
	4.2.1 Penyediaan Sarana dan Prasarana Rawat Inap di Puskesmas Karanggeneng.....	50
	4.2.2 Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Karanggeneng Lamongan.....	52
	4.2.2 Hubungan Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Golongan 1 Dan 2 di UPT Puskesmas Karanggeneng Lamongan .....	53

**BAB 5 PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran .....	57

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Hubungan ketersediaan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS golongan 1 dan 2 di Puskesmas Karanggeneng Tahun 2015	30
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian Hubungan ketersediaan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS golongan 1 dan 2 di Puskesmas Karanggeneng Tahun 2015	33

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Hubungan ketersediaan sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS golongan (2) di Puskesmas Karanggeneng	38
Tabel 4.1 Karakteristik jenis kelamin responden UPT Puskesmas Karanggeneng Lamongan Tahun 2015	47
Tabel 4.2 Karakteristik umur responden UPT Puskesmas Karanggeneng Lamongan Tahun 2015	46
Tabel 4.3 Karakteristik pendidikan responden UPT Puskesmas Karanggeneng Lamongan Tahun 2015	47
Tabel 4.4 Karakteristik pekerjaan responden UPT Puskesmas Karanggeneng Lamongan Tahun 2015	47
Tabel 4.5 Karakteristik penyediaan saran dan prasarana UPT Puskesmas Karanggeneng Lamongan Tahun 2015	48
Tabel 4.6 Karakteristik Kepuasan responden UPT Puskesmas Karanggeneng Lamongan Tahun 2015	48
Tabel 4.7 Tabel hubungan penyediaan saran dan prasarna dan kepuasan pasien di UPT Puskkesmas Karanggeneng Lamongan Tahun 2015	49



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Proposal
- Lampiran 2 Surat Permohonan Ijin Melakukan Survey Awal dari STIKES Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Balasan dari Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Lamongan.
- Lampiran 5 Surat Balasan dari UPT Puskesmas Karanggeneng Lamongan.
- Lampiran 6 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 Kunci Jawaban
- Lampiran 10 Tabulasi Data
- Lampiran 11 Hasil SPSS
- Lampiran 12 Lembar Konsultasi

## DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

%	: Persentase
-	: Sampai
<	: Kurang Dari
>	: Lebih Dari
≤	: Kurang dari sama dengan
&	: Dan
=	: Sama dengan
∑	: Jumlah
×	: Kali
Puskesmas	: Pusat kesehatan masyarakat
BPJS	: Badan penyelenggaraan jaminan nasional
JKN	: Jaminan kesehatan nasional
Depkes	: Departemen Kesehatan
Dinkes	: Dinas Kesehatan
Dr	: dokter
H	: Haji
MDGs	: <i>Millenium Development Goals</i>
M.M.Kes	: Manajemen Magister Kesehatan
M.Kep	: Magister Keperawatan
M.Kes	: Magister Kesehatan
N	: Jumlah Skor Maksimal Jika Jawaban Benar
No	: Nomor
Ns	: <i>Nursing</i>
P	: Prosentase
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PT	: Perguruan Tinggi
RI	: Republik Indonesia
SD	: Sekolah Dasar
SMA	: Sekolah Menengah Atas

SMK : Sekolah Menengah Kejuruan  
SMP : Sekolah Menengah Pertama  
SPSS : *Statistical Product And Service Solution*  
STIKES : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
SWT : Subhanaallah Wataallah  
TK : Taman Kanak  
WHO : *World Health Organization*