

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA BPJS KELAS 1, KELAS 2
DAN KELAS 3 BERDASARKAN PELAYANAN KEPERAWATAN
DI UNIT RAWAT INAP RSUD DR. SOEGIRI**

LAMONGAN

SKRIPSI



AINUN KHOLIQQUL ANSHORI
NIM. 1202011053

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

2018

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA BPJS KELAS 1, KELAS 2
DAN KELAS 3 BERDASARKAN PELAYANAN KEPERAWATAN
DI UNIT RAWAT INAP RSUD DR. SOEGIRI
LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi S-1 Keperawatan STIKES
Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan**

**AINUN KHOLIQQUL ANSHORI
NIM. 1202011053**

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

2018

SURAT PERNYATAAN


Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : AINUN KHOLIQQUL ANSHORI
NIM : 12.02.01.1053
TEMPAT DAN TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 22 JULI 1994
INSTITUSI : SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN (STIKES)
MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul :
"Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna BPJS Kelas 1, Kelas 2 Dan Kelas 3
Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap RSUD
Dr. Soegiri Lamongan" adalah bukan Karya Tulis Ilmiah 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 mendapat sanksi
akademis.

Lamongan, 12 Juli 2018
yang menyatakan


AINUN KHOLIQQUL ANSHORI
NIM. 12.02.01.1053

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Oleh : AINUN KHOLIQQUL ANSHORI
NIM : 1202011053
Judul : GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA BPJS
KELAS 1, KELAS 2 DAN KELAS 3
BERDASARKAN PELAYANAN KEPERAWATAN
DI UNIT RAWAT INAP RSUD DR. SOEGIRI
LAMONGAN

Telah disetujui dan diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi pada tanggal
: 12 Juli 2018.

Mengetahui :

Pembimbing I


H.M. Bakri Privodwi Atmaji, S.kep., M.Kep.
NIK.1961 09 23 2005 002

NIK.1961 09 23 2005 002

Pembimbing II


Suratmi, S.Kep., Ners., M.Kep.
NIK.1984 01 27 2009 09 2 048

NIK.1984 01 27 2009 09 2 048

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Oleh : AINUN KHOLIQQUL ANSHORI
NIM : 1202011053
Judul : GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA BPJS
KELAS 1, KELAS 2 DAN KELAS 3
BERDASARKAN PELAYANAN KEPERAWATAN
DI UNIT RAWAT INAP RSUD DR. SOEGIRI
LAMONGAN

Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Skripsi
Di Prodi S1 STIKES Muhammadiyah Lamongan

Tanggal: 12 Juli 2018

PANITIA PENGUJI

Tanda Tangan

Ketua : Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes.

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

2. Suratmi, S.Kep., Ners., M.Kep.



Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES)
Muhammadiyah Lamongan

Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep., M. Kes
NBM. 936.665

KURIKULUM VITAE

N a m a : Ainun Kholiqqul Anshori

Tempat Tgl. Lahir : Lamongan, 22 Juli 1994

Alamat Rumah : RT. 002 RW. 002 Ds. Paciran Kec. Paciran Kab. Lamongan

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. MI AL-ISLAHIYAH Lulus Tahun 2006
2. MTs. MAZRA'ATUL ULUM Lulus Tahun 2009
3. SMA Muhammadiyah 10 Lulus Tahun 2012

MOTTO

"Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'."

Kupersembhakan Karya Tulis ini untuk

- Ayah dan Ibuku, pengorbanan, do'a, kasih sayang, dan semua yang meraka berikan takan pernah terlupakan dan takkan aku sia-sia kan.
- Rekan-rekan seperjuangan yang banyak memberikan motivasi dan semangat.
- Serta semua pihak-pihak yang membantu sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan.

ABSTRAK

Ainun,KA.2018. **Gambaran Kepuasan Pengguna BPJS Kelas 1, Kelas 2 Dan Kelas 3 Berdasarkan Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap RSUD dr. Soegiri Lamongan.** Skripsi S1 keperawatan, STIKES Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) H.M. Bakri Priyodwi Atmaji,S.kep., M.kep (2) Suratmi,S.kep.,Ners.,M,Kep.

BPJS Kesehatan merupakan asuransi kesehatan nasional, yang dalam pelaksanaan programnya tingkat kepuasan BPJS masih rendah. Kepuasan adalah perasaan konsumen yang merupakan hasil dari perbandingan kinerja produsen terhadap ekspektasi konsumen. Ada beberapa faktor penentu tingkat kepuasan salah satunya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat kinerja yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penilaian kepuasan pengguna BPJS perlu dilakukan sebagai bahan evaluasi peningkatan kinerja.

Desain penelitian ini menggunakan metode *Arithmetic Mean*. Metode sampling yang digunakan adalah *quotes purposive sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 29 responden bpjs kelas 1, kelas 2 dan kelas 3 di unit rawat inap RSUD dr. Soegiri kabupaten Lamongan, pada bulan juni. Data diambil dengan menggunakan kuesioner tertutup. Setelah ditabulasi data dianalisis menggunakan analisis tingkat kesesuaian *Importance Performance* dan Diagram Kertasius.

Hasil penelitian menunjukkan dimensi kualitas pelayanan kelas 1, 2 dan 3 belum sesuai karena tingkat kesesuaian dibawah 100% atau belum memuaskan. Area A diagram kertasius kelas 3 yaitu item A1, D2, B3, C3, dan C4. Area A kelas 2 yaitu A1, A3, C4, D2 dan D3. Area A kelas 1 yaitu A1,C1, D3, A4 dan B4. Area A diagram kertasius merupakan prioritas utama peningkatan kinerja.

Kata Kunci : *Kepuasan, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

Ainun,KA,2018. **Analysis Satisfaction First Class, Second Class And Third Class Bpjs Users Based On Nursing Service Quality In Inpatient Unit RSUD Dr. Soegiri Lamongan.** Skripsi S1 Nurse, lecturer (1) H.M.Bakri Priyodwi Atmadji, S.kep., M.Kep (2) Suratmi,S.Kep.,M. Kep.

BPJS Kesehatan is a national healthcare provider insurance, in the implementation of BPJS program have low satisfaction from BPJS users. Satisfaction is consumers feeling happy or disappointed with the products or services, that is result of comparison provider performance with consumer expectations. There are several determinants level satisfaction, and one of them is service quality. Service quality is how good level service provided is able to match customer expectations. Service quality has five dimensions: physical evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, empathy (empathy). BPJS user satisfaction assessment is important to do as an evaluation of performance. Assessment using questionnaire one of the satisfaction determinants, it is service quality.

Research design use Arithmetic Mean method. Sampling method used is purposive quotes sampling. Samples taken 29 respondents of BPJS users from first class, second class and third class. This research was conducted in inpatient unit of dr. Soegiri Lamongan, in June. The data were taken using by closed questionnaire. After tabulated, existing data were analyzed with conformity level analysis of Importance Performance and Diagram of Kertausius.

Research result, the dimension of service of physical evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance, empathy in first class, second class and third class are not suitable because conformity level of expectation and performance is below 100% and can be said to be unsatisfactory, first class has the highest satisfaction rate followed by third class and second class at the lowest conformity level of all classes. Diagram kertausius result, A area (top priority performance improvement) from third class (is code A1, D2, B3, C3, and C4. area A of second class is A1, A3, C4, D2 dan D3. And area A of first class is code A1, C1, D3, A4 and B4.

Keyword: Satisfaction, Service quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna BPJS Kelas 1, Kelas 2, dan Kelas 3, Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Soegiri Lamongan” sesuai dengan waktu yang ditentukan. Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat 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. Dr. Taufik Hidayat, selaku PLT Direktur RSUD dr.Soegiri Lamongan, yang telah memberikan izin untuk melakukan survey awal dalam penelitian di RSUD dr.Soegiri Lamongan.
3. Arifal Aris, S. Kep.,Ns. M.kes, selaku Kaprodi S1 Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah lamongan.
4. H.M.Bakri Priyodwi Atmaji,S.kep.,M.Kep, selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
5. Suratmi,S.Kep.,Ners.,M.Kep, selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.

6. Semua pihak yang secara tidak langsung banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang 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 bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 12 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PRA SYARAT GELAR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KURIKULUM VITAE	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Pelayanan BPJS	5
1.4.2 Bagi Peneliti	5
1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	6
1.4.4 Bagi Responden	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kepuasan	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	7
2.1.2 Faktor Penentu Kepuasan.....	8
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan	9

2.2	Pelayanan Keperawatan dan Kualitas Pelayanan	12
2.2.1	Pelayanan Keperawatan	12
2.2.2	Kualitas Pelayanan	14
2.2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.3	Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial	21
2.3.1	Pengertian	21
2.3.2	Visi dan Misi BPJS	22
2.3.3	Dasar Hukum	23
2.3.4	Fungsi BPJS	24
2.3.5	Tugas BPJS	24
2.3.6	Wewenang BPJS	25
2.3.7	Hak BPJS	26
2.3.8	Kewajiban BPJS	26
2.3.9	Pengguna BPJS	27
2.3.10	Kebijakan Kelas BPJS Berdasarkan Iuran	30
2.3.11	Manfaat Pelayanan BPJS	32
2.4	Kerangka Konsep Penelitian	35

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	37
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3	Kerangka Kerja	38
3.4	Identifikasi Variabel	39
3.5	Definisi Operasional	40
3.6	Sampling Desain (Populasi, Sampel, dan Sampling)	41
3.6.1	Populasi	41
3.6.2	Sampel	41
3.6.3	Sampling	42
3.7	Pengumpulan dan Analisa Data	42
3.7.1	Pengumpulan Data	42
3.7.2	Instrumen Penelitian	43
3.7.3	Pengolahan Data	43

3.8 Etika Penelitian	52
3.8.1 <i>Informed Consent</i>	52
3.8.2 <i>Anonimity</i>	52
3.8.3 <i>Confidentiality</i>	52
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Data Umum	53
4.1.2 Data Khusus.....	55
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Gambaran Kepuasan Dimensi Pelayanan Tangibles..	70
4.2.2 Gambaran Kepuasan Dimensi Pelayanan Reliability.	71
4.2.3 Gambaran Kepuasan Dimensi Pelayanan Responsivness	72
4.2.4 Gambaran Kepuasan Dimensi Pelayanan Assurance ..	74
4.2.5 Gambaran Kepuasan Dimensi Pelayanan Emphatiy ..	75
4.2.6 Gambaran Kepuasan Dengan Analisa Diagram Kertasius	76
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
5.2.1 Bagi Pelayanan BPJS	80
5.2.2 Bagi Peneliti.....	80
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	80
5.2.4 Bagi Responden dan Masyarakat	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasional Penelitian	40
Tabel 4.1	Harapan Tangibles Kelas 3	55
Tabel 4.2	Kinerja Tangibles Kelas 3	55
Tabel 4.3	Harapan Tangibles Kelas 2	56
Tabel 4.4	Kinerja Tangibles Kelas 2	56
Tabel 4.5	Harapan Tangibles kelas 1	57
Tabel 4.6	Kinerja Tangibles Kelas 1	57
Tabel 4.7	Harapan Reability Kelas 3	58
Tabel 4.8	Kinerja Raebility Kelas 3	58
Tabel 4.9	Harapan Reability Kelas 2	59
Tabel 4.10	Kinerja Raebility Kelas 2	59
Tabel 4.11	Harapan Raebility Kelas 1	60
Tabel 4.12	Kinerja Raebility Kelas 1	60
Tabel 4.13	Harapan Responsiveness Kelas 3	61
Tabel 4.14	Kinerja Responsiveness Kelas 3	61
Tabel 4.15	Harapan Responsiveness Kelas 2	62
Tabel 4.16	Kinerja Responsiveness Kelas 3	62
Tabel 4.17	Harapan Responsiveness Kelas 1	63
Tabel 4.18	Kinerja Responsiveness Kelas 1	63
Tabel 4.19	Harapan Assurance Kelas 3	64
Tabel 4.20	Kinerja Assurance Kelas 3	64
Tabel 4.21	Harapan Assurance Kelas 2	65

Tabel 4.22	Kinerja Assurance Kelas 2	65
Tabel 4.23	Harapan Assurance Kelas 1	66
Tabel 4.24	Kinerja Assurance Kelas 1	66
Tabel 4.25	Harapan Emphaty Kelas 3	67
Tabel 4.26	Kinerja Emphaty Kelas 3	67
Tabel 4.27	Harapan Emphaty Kelas 2	68
Tabel 4.28	Kinerja Emphaty Kelas 2	68
Tabel 4.29	Harapan Emphaty Kelas 1	69
Tabel 4.30	Kinerja Emphaty Kelas 1	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian Gambaran TingkatKepuasan Pengguna BPJS Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3, Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Soegiri Lamongan	35
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Kerangka Kerja Penelitian Gambaran TingkatKepuasan Pengguna BPJS Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3, Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Soegiri Lamongan	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Skripsi
- Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4 Surat Penelitian Dari STIKES Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 5 Surat Keterangan Kelaikan Etik
- Lampiran 6 Surat Dari KESBANGPOL
- Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian Dari RSUD Dr. Soegiri Lamongan
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 Tabulasi Data Dan Diagram Kertasius
- Lampiran 10 Lembar Konsultasi