



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN BPJS DI RUANG
RAWAT INAP DI RSUD TARAKAN JAKARTA**

SKRIPSI

IKANG FATMALA

2110711011

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

2025



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN BPJS DI RUANG
RAWAT INAP DI RSUD TARAKAN JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan**

IKANG FATMALA

2110711011

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas skripsi ini adalah karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ikang Fatmala

NIM : 2110711011

Tanggal : 6 Januari 2025

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 6 Januari 2025

Yang Menyatakan



(Ikang Fatmala)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ikang Fatmala
NIM : 2110711011
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : S1- Keperawatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Klien BPJS Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Tarakan Jakarta” Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 6 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Ikang Fatmala)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Ikang Fatmala
NIM : 2110711011
Program Studi : S1 Keperawatan
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Klien BPJS Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Tarakan Jakarta.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan "Veteran" Jakarta.


Dr. Sudiharto, S.Kp.M.Kes.RN

Ketua Penguji


Ns. Nelly Febriani, S.Kep. M.Kep


Penguji II


Dr. Sirajudin Noor., S.Kp., M.Kes

Penguji III (Pembimbing)


Desmawati, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat., PhD.,

Dekan/FIKES UPN "Veteran" Jakarta


Ns. Gamya Tri Utami, M.Kep

Koordinator Program Studi Keperawatan
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 6 Januari 2025

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KLIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP DI RSUD TARAKAN JAKARTA

I kang Fatmala

Abstrak

Kepuasan klien merupakan salah satu indikator utama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, Oleh karena itu, tingkat kepuasan klien menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi keberhasilan layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan klien BPJS terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit ini tercatat sebesar 88,34%, masih di bawah standar WHO yaitu 95%. Beberapa faktor yang memengaruhi ketidakpuasan klien antara lain perilaku perawat yang kurang sopan, kurangnya kejelasan informasi, serta komunikasi yang tidak efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan klien BPJS. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional, melibatkan 124 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terkait kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan klien BPJS, yang kemudian dianalisis menggunakan uji Chi Square. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan klien BPJS dengan nilai $p < 0,000$ ($p < 0,05$), CI 95%, dan OR 9,0008. Dari total 124 responden, sebanyak 74,2% klien merasa tidak puas ketika kualitas pelayanan dianggap rendah, sedangkan 75,8% merasa puas dengan pelayanan yang baik. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan komunikasi yang lebih efektif, perhatian terhadap kebutuhan klien, serta pelatihan pelayanan yang menekankan pada empati. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan klien dan membantu rumah sakit mencapai standar kepuasan WHO.

Kata Kunci: Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Klien BPJS

***THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF
NURSING SERVICES AND THE LEVEL OF SATISFACTION
OF BPJS CLIENTS IN THE INPATIENT ROOM AT TARAKAN
REGIONAL HOSPITAL JAKARTA***

Ikang Fatmala

Abstract

Client satisfaction is one of the main indicators in improving the quality of health services, therefore, the level of client satisfaction is an important benchmark in evaluating the success of services provided by health facilities. The level of BPJS client satisfaction with nursing services in this hospital was recorded at 88.34%, still below the WHO standard of 95%. Some factors that influence client dissatisfaction include impolite nurse behavior, lack of clarity of information, and ineffective communication. This study aims to analyze the relationship between nursing service quality and BPJS client satisfaction. The method used was quantitative research with a cross-sectional design, involving 124 respondents selected using purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires related to the quality of nursing services and the level of satisfaction of BPJS clients, which were then analyzed using the Chi Square test. The results of the analysis showed a significant relationship between the quality of nursing services and the level of satisfaction of BPJS clients with a p value of 0.000 ($p < 0.05$), 95% CI, and OR 9.0008. Of the total 124 respondents, 74.2% of clients were dissatisfied when the quality of service was considered low, while 75.8% were satisfied with good service. This study recommends more effective communication, attention to client needs, and service training that emphasizes empathy. These measures are expected to improve client satisfaction and help the hospital achieve WHO satisfaction standards.

Keyword: *Nursing Services, BPJS Client Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat serta karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Klien BPJS Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Tarakan Jakarta” yang diajukan sebagai syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Keperawatan.

Dalam proses pembuatan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Anter Venus, MA, Comm sebagai Rektor UPN "Veteran" Jakarta, Desmawati, SKP, MKep, Sp.Mat, PhD sebagai Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta, Ns. Cut Sarida Pompey, MNS sebagai Ketua Jurusan Keperawatan, serta Ns. Gamyatri Utami, M.Kep sebagai Kepala Program Studi Keperawatan Program Sarjana. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dr. Sirajudin Noor, S.Kp., M.Kes sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, waktu, dan pengetahuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Dengan tulus hati, penulis ingin ucapkan terima kasih sedalam -dalamnya kepada keluarga tercinta, Bapak Rohman, Bapak Sarian, Ibu Amamah, Ibu Emun, yang selalu hadir dalam setiap kondisi yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada teman seperjuangan Zhafira, Meuthia, Yessi, Hilda, Ranti, Alfina, Aida, Balqis, Jasmin, Resa, Jani, Eva serta teman-teman lainnya yang selalu memberikan penulis semangat dan doa. Ucapan terimakasih juga kepada diri penulis sendiri karena telah berjuang dan berhasil dalam melewati proses ini. Besar harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 6 Januari 2025

Penulis



I kang Fatmala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Landasan Teori	7
II.2 Konsep Kepuasan Klien	11
II.3 Konsep Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	17
II.4 Kerangka Teori	19
II.5 Tabel Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
III.1 Kerangka Konsep Penelitian	24
III.2 Definisi Operasional.....	25
III.3 Hipotesis Penelitian	28
III.4 Desain Penelitian	28
III.5 Populasi Dan Sampel.....	28
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
III.7 Metode Pengumpulan Data	30
III.8 Instrumen Penelitian	31
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
III.10 Analisa Data	34
III.11 Etika Penelitian.....	35
III.12 Keterbatasan Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
IV.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	37
IV.2 Hasil Penelitian	37
IV.3 Pembahasan	46

BAB V PENUTUP.....	50
V.1 Kesimpulan.....	50
V.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2	Definisi Operasional.....	25
Tabel 3	Hasil uji validitas variabel perhatian, penerimaan, komunikasi, Kerjasama, tanggung jawab dan kepuasan.....	32
Tabel 4	Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 5	Analisis Univariat	34
Tabel 6	Analisis Bivariat.....	35
Tabel 7	Distribusi Frekuensi dan Persentase Faktor Individu Klien BPJS ...	38
Tabel 8	Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Berdasarkan.....	39
Tabel 9	Kategori Pelayanan Keperawatan Pada Klien BPJS Di Ruang	42
Table 10	Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden.....	42
Tabel 11	Kategori Kepuasan Klien BPJS Di Ruang Rawat Inap RSUD.....	45
Tabel 12	Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Klien BPJS Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Tarakan Jakarta	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	19
Gambar 2	Kerangka Konsep.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Time Schecule*
- Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Uji Validitas
- Lampiran 4 Surat Persetujuan Validitas
- Lampiran 5 Persetujuan Etik Penelitian
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan
- Lampiran 8 Monitor Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Izin Menggunakan Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Analisa Univariat
- Lampiran 11 Hasil Analisa Bivariat
- Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 13 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 14 Turnitin