

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN YANG
MENGUNAKAN BPJS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI RSU DEWI SARTIKA
KOTA KENDARI TAHUN 2019**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Diploma IV Kebidanan Jurusan Kebidanan
Politeknik Kesehatan Kendari**

Oleh

**AGUS NIRMAWATI.M
P00312018001**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KENDARI
JURUSAN KEBIDANAN
DIPLOMA IV
TAHUN 2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN IBU BERSAALIN YANG
MENGUNAKAN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RSU
DEWI SARTIKA KOTA KENDARI

Diajukan Oleh

AGUS NIRMAWATI.M
P00312018001

Telah disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi dihadapan Tim
Penguji Poloteknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kendari Jurusan
Kebidanan Prodi D-IV Kebidanan

Kendari, Agustus 2019

Pembimbing I


Melania Asi, S.Si. T, M.Kes
NIP. 197407191992122001

Pembimbing II


Heyrani, S.Si, T. M.Kes
NIP.198004142005012003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Kendari



Sultina Sarita, SKM, M.Kes
NIP.196806021992032003

LEMBAR PENGESAHAN

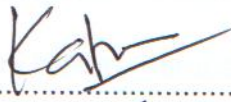

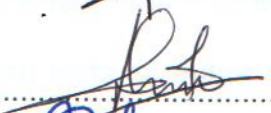


EVALUASI TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN YANG MENGUNAKAN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RSU DEWI SARTIKA KOTA KENDARI TAHUN 2019

Diajukan Oleh:

AGUS NIRMAWATI. M
P00312018001

Telah diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Politeknik Kesehatan
Kementerian Kesehatan Kendari Jurusan Kebidanan Prodi D-IV Kebidanan
yang dilaksanakan tanggal 23 Agustus 2019

TIM PENGUJI

1. DR. Kartini, S.Si.T, M.Kes (..... )
2. Elyasari, SST, M.Keb (..... )
3. Wahida, S.Si.T, M. Keb (..... )
4. Melania Asi, S.Si.T, M.Kes (..... )
5. Heyrani, S.Si.T, M.Kes (..... )

Mengetahui,
Ketua Jurusan Kebidanan
Poltekkes Kemenkes Kendari



Sultina Sarita, SKM, M.Kes
NIP. 196806021992032003

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN YANG
MENGUNAKAN BPJS DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH
SAKIT UMUM DEWI SARTIKA KOTA KENDARI TAHUN 2019**

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi sarjana terapan kebidanan pada program studi D-IV kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kendari, sejauh yang saya ketahui skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Politeknik Kesehatan Kendari maupun di perguruan tinggi atau instansi mana pun, kecuali bagian yang sumber informasinya di cantumkan sebagai mana mestinya.

Kendari, Agustus 2019

Agus Nirmawati. M
NIM. P00312018001

RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Penulis

1. Nama : Agus Nirmawati. M
2. Tempat, tanggal lahir : Kasipute, 19 Agustus 1997
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Suku/ kebangsaan : Tolaki/ Indonesia
6. Alamat : Jln. Rambutan, No. 17, Kendari.

B. Pendidikan

1. Tamat SD Negeri 33 Bombana, Tahun 2008
2. Tamat SMP Negeri 1 Bombana, Tahun 2011
3. Tamat SMA Negeri 1 Bombana, Tahun 2014
4. Tamat DIII Kebidanan Akademi Kebidanan Pelita Ibu Kendari, Tahun 2017
5. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kendari Jurusan Kebidanan Prodi D-IV, Masuk tahun 2018 sampai sekarang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas kelimpahan rahmat dan karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini yang berjudul “Hubungan tingkat kepuasan ibu bersalin yang menggunakan BPJS dengan kualitas pelayanan BPJS di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari”.

Dalam proses penyusunan proposal penelitian ini ada banyak pihak yang membantu, oleh karena itu sudah sepantasnya penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar besarnya terutama kepada Ibu Melania Asi. S.Si,T, M.Keb selaku pembimbing I dan Ibu Heyrani, S.Si,T. M.Keb selaku pembimbing II yang telah banyak membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini pula penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Askrening, SKM, M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kendari
2. Ibu Sultina . SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kendari
3. Ibu DR. Kartini, S.Si.T. M.Kes selaku penguji I, Ibu Elyasari, SST, M.Keb selaku penguji II, dan Ibu Wahida. S.Si. T. M.Kes selaku penguji III dalam skripsi ini.

1. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Politeknik Kesehatan Kendari Jurusan Kebidanan yang telah mengarahkan dan memberikan ilmu pengetahuan selama mengikuti pendidikan.
2. Seluruh keluarga besar saya terutama untuk kedua orang tua Bapak Marton dan Ibu Lilianti, serta saudara-saudara saya yang senantiasa mendoakan, memberikan kekuatan dan dukungan serta kasih sayang yang tidak terbatas .
3. Seluruh teman-teman D-IV Jurusan Kebidanan Poltekkes Kendari yang saling memberi dukungan dan motivasi selama penulis menempuh pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik serta saran yang sangat membantu penulis harapkan dalam penyempurnaan skripsi ini sebagai bahan pembelajaran dalam penyusunan skripsi selanjutnya.

Kendari, Agustus 2019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	8
B. Landasan Teori	38
C. Kerangka Teori	40
D. Kerangka Konsep	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian	41
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
C. Informan Penelitian	42
D. Populasi dan Sampel	42
E. Instrument Penelitian	43
F. Pengumpulan Data	43
G. Validitasi Data	43
H. Pengolahan Data.....	44
I. Analisis Data	44
J. Etika Penelitian.....	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
B. Hasil Penelitian.....	54
C. Pembahasan	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	40
Gambar 2	Kerangka Konsep.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Identitas responden pasien BPJS.....	55
Tabel 2	Identitas responden pasien Non BPJS.....	55
Tabel 3	Identitas responden petugas kesehatan.....	56
Tabel 4	Identitas responden petugas BPJS.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Persetujuan Menjadi Informan
Lampiran 2	Pedoman Wawancara
Lampiran 3	SOP Penerimaan Pasien
Lampiran 4	Usulan Surat Izin Penelitian
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian
Lampiran 6	Surat Telah Melakukan Penelitian
Lampiran 7	Surat Keterangan Bebas Pustaka

ABSTRAK

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN IBU BERSALIN YANG MENGGUNAKAN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RSU DEWI SARTIKA KOTA KENDARI TAHUN 2019

Agus Nirmawati¹, Melania Asi², Heyrani²

Latar Belakang : Permasalahan penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien sehingga tercipta kepuasan pasien.

Tujuan Penelitian : Untuk mengevaluasi tingkat kepuasan Ibu bersalin yang menggunakan BPJS dengan kualitas pelayanan BPJS di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari Tahun 2019.

Metode : Penelitian kualitatif untuk menganalisis tingkat kepuasan ibu bersalin yang menggunakan BPJS di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari. Data diperoleh dari wawancara mendalam terhadap pasien bersalin peserta BPJS, bidan, dan petugas BPJS di RSUD Dewi Sartika Kota Kendari.

Hasil Penelitian : Hal yang mempengaruhi kepuasan beberapa pasien antara lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat. Sebaliknya, hal-hal yang menjadi hambatan kepuasan pasien antara lain: karyawan pendaftaran sering tidak di tempat, lambat, dan mengobrol sendiri, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang bersih, tidak memakai sekat, Faktor lain yang mempengaruhi yaitu BPJS.

Kesimpulan : Kepuasan ibu bersalin yang menggunakan BPJS terhadap kualitas pelayanan RSUD Dewi Sartika Kota Kendari secara umum hampir sesuai dengan teori SERVEQUAL (Parasuraman dan Zeithml, 1990), yang terdiri dari 5 aspek meliputi *reliability* atau kehandalan, *assurance* atau jaminan, *tangibles* atau wujud nyata, *empathy* atau perhatian, dan *responsiveness* atau kepedulian.

Kata Kunci : *Tingkat Kepuasan, Kualitas Pelayanan, BPJS*

¹ Mahasiswa Prodi D-IV Kebidanan Poltekkes Kendari

² Dosen Jurusan Kebidanan Poltekkes Kendari

ABSTRACT

EVALUATION OF SATISFACTION MOTHER SATISFACTION LEVEL USING BPJS ON QUALITY OF SERVICE IN DEWI SARTIKA General Hospital KENDARI IN 2019

Agus Nirmawati¹, Melania Asi²,
Heyrani²

Background : Important issues related to patient satisfaction that need to be considered by hospitals are quality of service with indicators of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy provided by health workers to patients so as to create patient satisfaction.

Research Objectives : To evaluate the level of satisfaction of maternity women who use BPJS with BPJS service quality at Dewi Sartika General Hospital, Kendari City in 2019.

Method : Qualitative research to analyze the level of satisfaction of maternity women using BPJS in Dewi Sartika General Hospital, Kendari City. Data were obtained from in-depth interviews with BPJS participants, midwives, and BPJS attendants at Dewi Sartika General Hospital, Kendari City.

Research Results : Things that affect the satisfaction of some patients include: smooth registration, waiting time, fast service ... Conversely, things that hamper patient satisfaction include: employee registration is often not in place, slow, and talk alone, tone of voice high medical staff, lack of hospitality, less clean room, no bulkhead, other factors that influence are BPJS.

Conclusion: Satisfaction of maternity mothers who use BPJS on the quality of service in Rsu Dewi Sartika of Kendari City in general is almost in accordance with the theory of SERVEQUAL (Parasuraman and Zeithml, 1990), which consists of 5 aspects including reliability or reliability, assurance or guarantee, tangibles or tangible manifestations, empathy or attention, and responsiveness or caring.

Keywords: Level of Satisfaction, Service Quality, BPJS

¹ Mahasiswa Prodi D-IV Kebidanan Poltekkes Kendari

² Dosen Jurusan Kebidanan Poltekkes Kendari