

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL KRONIK  
TERHADAP PELAYANAN HEMODIALISA YANG  
MENGUNAKAN BPJS DI RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH GOMBONG**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan



Diajukan oleh :

Isro Wiyatni

NIM : 2021020058

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG**

**2025**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL KRONIK  
TERHADAP PELAYANAN HEMODIALISA YANG  
MENGUNAKAN BPJS DI RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH GOMBONG**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan



Diajukan oleh :

Isro Wiyatni

NIM : 2021020058

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG**

**2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL KRONIK TERHADAP PELAYANAN HEMODIALISA YANG MENGUNAKAN BPJS DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Telah disetujui dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk diujikan Pada  
Tanggal 30 Januari 2025

Pembimbing



(H. Marsito, M. Kep., Sp.Kep.Kom)

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana



(Cahyu Septiwi, M.Kep.Sp.Kep.MB.,Ph.D)

## HALAMAN PENGESAHAN

### GAMBARAN KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL KRONIK TERHADAP PELAYANAN HEMODIALISA YANG MENGGUNAKAN BPJS DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Yang dipersiapkan dan disusun

oleh : Isro wiyatni

NIM : 2021020058

telah dipertahankan di depan Dewan  
Penguji pada tanggal 30 januari 2025

#### Susunan Dewan Penguji

1. Sarwono SKM., M.Kes ( Ketua Penguji ) (.....)
2. N s. Rina Saraswati, S.Kep., M.Kep ( Penguji 1 ) (.....)
3. Marsito, M. Kep.,Sp.Kep.Kom ( Penguji 2 ) (.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan Program Sarjana

  
( Cahyu Septiwa, M.Kep.,Sp.Kep.MB.Ph.D )

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam proposal penelitian yang saya ajukan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini dan disesuaikan dalam daftar pustaka, dan sudah dinyatakan lolos uji plagiarisme.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari proposal penelitian ini terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Gombong, 20 Januari 2025



Isro wiyatni

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isro wiyatni  
NIM : 2021020058  
Program Studi : S1 Keperawatan  
Jenis Karya : Skripsi

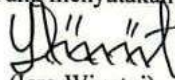
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL KRONIK TERHADAP  
PELAYANAN HEMODIALISA YANG MENGGUNAKAN BPJS DI RUMAH  
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Gombong, Kebumen

Pada Tanggal : 20 Januari 2025

Yang menyatakan  
  
(Isro Wiyatni)

## KATA PENGANTAR

Assalamuailakum Warrahmatullahi Wabarakatuh Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya serta memberikan nikmat, kekuatan dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Kronik Terhadap Pelayanan Hemodialisa Yang Menggunakan BPJS Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana keperawatan Universitas Muhammadiyah Gombong. Dalam menyusun skripsi ini, tidak sedikit kesulitan yang peneliti alami, namun berkat bimbingan, dukungan dan dorongan dari pihak lain, peneliti mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan kepada peneliti dalam menyelesaikan proposal ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi contoh dan panutan bagi penulis
3. Kepada Kedua Orang Tua saya Ayahanda Maryadi dan Ibunda YatinemTerima kasih atas kepercayaan yang di berikan. Serta pengorbanan, cinta, doa dan motivasi yang selalu di berikan kepada penulis. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan anak anaknya dan terima kasih selalu menemani di setiap perjalanan dan pencapain hidup penulis.
4. Terima Kasih kepada kaka Saya Mukhlas, Umi Masrongah dan adik saya tercinta Isro wiyatno Yang telah memberikan semangat dan doa yang di berikan kepada penulis.
5. Bapak Marsito, M.Kep.,Sp.Kep.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada peneliti dalam penyusunan proposal ini.
6. Teman-teman tercinta saya khususnya Hanifatul Aisyah, Fatimatus Zahro, Hanifa Hidayatun N, dan Umi Nihayaturrafingah yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada peneliti.
7. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah

membantu peneliti dalam penyusunan propopsal ini

Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan baik dari isi maupun penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Akhir kata, peneliti ucapkan terimakasih dan selamat membaca.



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Berkat dukungan serta doa dari orang-orang tercinta, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh rasa bangga dan kebahagiaan, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak Maryadi tercinta ,Terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, dan kerja keras yang tak pernah lelah engkau berikan. Engkau adalah sosok yang selalu menjadi sumber kekuatan, penuntun langkah, dan panutan dalam hidupku. Setiap doa dan dukunganmu mengantarkanku hingga berada di titik ini. Terimakasih karena sudah mau mengusahakan pendidikan terbaik untuk anakmu ini dan izinkan anakmu untuk membalas budi untuk gantian membahagiakan engkau di suatu hari nanti. Izin dan doa dari engkau untuk bisa menjadi perawat di luar negeri adalah sumber semangat yang insyaallah akan aku perjuangkan di suatu hari nanti.
2. Pintu surgaku Ibu yatinem, Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang tak pernah putus, doa yang selalu engkau panjatkan, serta pengorbanan yang tak terhitung jumlahnya. Engkau adalah sumber kekuatan, ketulusan, dan kehangatan dalam setiap langkah hidupku. Harapan anakmu ini adalah ingin membahagiakan engkau di suatu hari dengan jerih payah yang akan aku perjuangkan . Karya sederhana ini adalah jejak kecil dari semua doa yang engkau langitkan. Untukmu akan aku lanjutkan perjalanan ini meski harus melangkah jauh, hingga ke negeri orang sebagai perawat demi satu tujuan: melihat senyummu tetap utuh dan bahagia.
3. Untuk kakak dan adikku tersayang, kalian selalu menghadirkan kekuatan yang tak terlihat namun begitu terasa. Karya ini bukan hanya tentang perjuanganku, tetapi juga tentang doa, dukungan, dan kehadiran kalian yang selalu menyertai setiap langkahku.
4. Terakhir, skripsi ini dipersembahkan kepada penulis yaitu saya sendiri Isro Wiyatni,

terima kasih telah bertahan sejauh ini menapaki hari-hari yang tak selalu mudah, memeluk lelah yang kerap tak bersuara, dan tetap melangkah meski ragu sering menyapa. Di balik diam, kamu belajar kuat. Di antara jatuh, kamu memilih bangkit. Dan dari setiap luka yang tak terlihat, kamu tumbuh menjadi versi yang lebih tangguh. Karya ini adalah jejak sunyi dari semua perjuangan itu bukti bahwa kamu mampu melampaui batas yang dulu terasa jauh. Teruslah berjalan, meski perlahan. Teruslah percaya, meski sederhana. Karena suatu saat nanti, kamu akan menoleh ke belakang dengan senyum yang penuh bangga karena kamu tidak menyerah.



**Program Studi Keperawatan Program Sarjana  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Gombong  
Skripsi, Januari 2025**

Isro wiyatni<sup>1)</sup>, Marsito<sup>2)</sup>  
[yatniya983@gmail.com](mailto:yatniya983@gmail.com)

## **ABSTRAK**

### **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL KRONIK TERHADAP PELAYANAN HEMODIALISA YANG MENGGUNAKAN BPJS DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

**Latar Belakang:** Gagal ginjal kronik (GGK) dianggap sebagai salah satu penyebab utama kematian. Selama 20 tahun terakhir. Hasil Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) tahun 2018 yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan menunjukkan bahwa prevalensi Penyakit Ginjal Kronis (PGK) di Indonesia adalah 0,38%, atau 3,8 orang per 1.000 penduduk, dengan sekitar 60% dari pasien gagal ginjal perlu menjalani cuci darah. Saat menjalani hemodialisis, penting bagi pasien untuk mematuhi rencana pengobatan mereka karena Ketidakpatuhan dapat mengakibatkan munculnya komplikasi, Kepatuhan yang rendah terhadap pengobatan merupakan isu umum di antara pasien hemodialisis.

**Tujuan Penelitian:** untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Gagal ginjal Kronik Dalam Pelayanan Hemodialisa Menggunakan BPJS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan metode survey. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan analisa univariat dengan melibatkan jumlah responden dalam penelitian yaitu 96 responden

**Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukan bahwa tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa tangible yaitu puas sebanyak 66 responden (66,8%), reliability yaitu puas sebanyak 70 responden (72,9%), responsiveness yaitu puas sebanyak 61 responden (63,5%), assurance yaitu puas sebanyak 73 responden (76,0%), empathy yaitu puas sebanyak 64 responden (66,7%).

**Kesimpulan:** Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa dengan hasil tertinggi yaitu puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**Rekomendasi:** Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi awal dan dikembangkan lebih lanjut dengan memperluas jumlah sampel serta melibatkan berbagai rumah sakit sebagai lokasi penelitian.

**Kata Kunci ;** *Gagal ginjal kronik, kepuasan, Hemodialisa, BPJS*

---

<sup>1</sup>*Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gombong*

<sup>2</sup>*Dosen Universitas Muhammadiyah Gombong*

**Undergraduate of Nursing Study Program  
Faculty of Health Science  
Universitas Muhammadiyah Gombong  
Thesis, January 2025**

Isro Wiyatni<sup>1</sup>), Marsito<sup>2</sup>)  
[yatniya983@gmail.com](mailto:yatniya983@gmail.com)

**ABSTRACT**  
**OVERVIEW OF CHRONIC KIDNEY FAILURE PATIENTS'  
SATISFACTION WITH HEMODIALYSIS SERVICES USING BPJS AT  
PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG HOSPITAL**

**Background:** Chronic kidney failure (CKF) is considered one of the leading causes of death over the past 20 years. The 2018 Basic Health Research (RISKESDAS) conducted by the Health Research and Development Agency showed that the prevalence of Chronic Kidney Disease (CKD) in Indonesia was 0.38%, or 3.8 per 1,000 population, with approximately 60% of kidney failure patients requiring dialysis. During hemodialysis, it is crucial for patients to adhere to their treatment plans, as non-compliance can lead to complications. Low adherence to treatment is a common issue among hemodialysis patients, which can result in both acute and chronic complications, increasing the risk of morbidity and mortality.

**Purpose:** To determine the level of satisfaction among chronic kidney failure patients regarding hemodialysis services using BPJS at PKU Muhammadiyah Gombong Hospital.

**Method:** This study employed a quantitative method with a survey approach. Data were collected using a questionnaire and analyzed using univariate analysis, involving 96 respondents. **Results:** The findings showed that patient satisfaction levels in hemodialysis services were as follows: Tangible aspects: 66 respondents (66.8%) were satisfied. Reliability: 70 respondents (72.9%) were satisfied. Responsiveness: 61 respondents (63.5%) were satisfied. Assurance: 73 respondents (76.0%) were satisfied. Empathy: 64 respondents (66.7%) were satisfied.

**Conclusion:** The study indicates a high level of satisfaction among hemodialysis patients, with the highest satisfaction level recorded in service delivery.

**Recommendations:** This study is expected to serve as an initial reference and can be further developed by expanding the sample size and involving multiple hospitals as research locations. Additionally, to address the limitations related to respondents, future studies should pay greater attention to the conditions of patients being studied.

**Keywords:** *Chronic Kidney Failure, Satisfaction, Hemodialysis, BPJS*

---

<sup>1</sup>*Student of University Muhammadiyah Gombong*

<sup>2</sup>*Lecturer of University Muhammadiyah Gombong*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Teori .....	8
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep .....	20
D. Pertanyaan Penelitian .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
A. Desain Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel .....	21
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23

D. Variabel Penelitian .....	23
E. Definisi Operasional.....	23
F. Instrumen Penelitian.....	26
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	27
H. Etika Penelitian .....	27
I. Teknik Pengumpulan Data.....	28
J. Teknik Analisa Data.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Hasil Penelitian .....	32
B. Pembahasan.....	34
C. Keterbatasan Penelitian .....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Kronik.....	28
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Kronik Terhadap Pelayanan Hemodialisa Yang Menggunakan BPJS Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong .....	34
Tabel 4.2 Dimensi Reliability ( Kehandalan).....	35
Tabel 4.3 Dimensi Responsiveness (ketanggapan).....	36
Tabel 4.4 Dimensi Emphaty ( Empati).....	36
Tabel 4.5 Tangible ( Bukti nyata).....	36
Tabel 4.6 Assurance (Jaminan).....	37

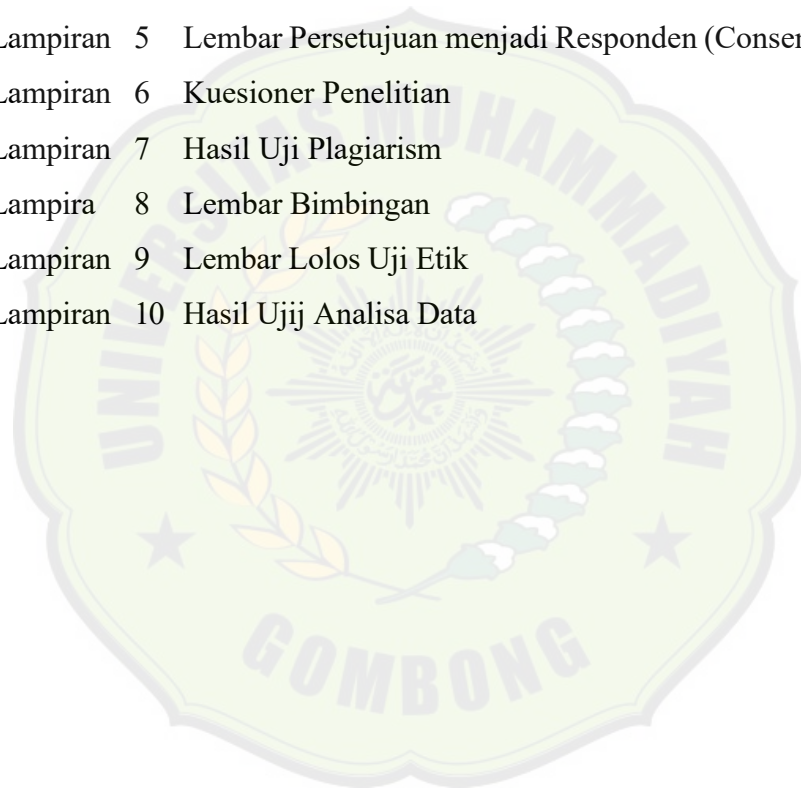
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	21



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan
- Lampiran 2 Surat Ijin Studi Pendahuluan dari LPPM Universitas Muhammadiyah Gombong
- Lampiran 3 Balasan Surat Ijin Studi Pendahuluan dari PKU Muhammadiyah Gombong
- Lampiran 4 Lembar Informasi Penelitian (Informed)
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan menjadi Responden (Consent) Lembar
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Hasil Uji Plagiarism
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan
- Lampiran 9 Lembar Lolos Uji Etik
- Lampiran 10 Hasil Ujj Analisa Data



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Secara global, penyakit Gagal ginjal kronik (GGK) dianggap sebagai salah satu penyebab utama kematian. Selama 20 tahun terakhir, angka kematian untuk sejumlah penyakit tidak menular telah meningkat, termasuk yang satu ini (Kovesdy, 2022). Secara global, dengan mempertimbangkan fakta bahwa penyakit ini berkembang dan mempengaruhi 13,4% dari populasi (Evans et al., 2022), atau lebih dari 800 juta orang (Kovesdy, 2022). Sementara prevalensi bervariasi di setiap negara, penyakit gagal ginjal kronis (GGK) memiliki insiden 200 kasus per juta setiap tahunnya di beberapa negara. Salah satu benua di mana pertumbuhan terbesar dalam kejadian GGK diperkirakan adalah Asia, di mana estimasi berkisar antara 7,0% hingga 34,3%. Seperti halnya Indonesia yang di mana saat ini terdapat kekurangan informasi yang dapat diandalkan mengenai epidemiologi GGK di Indonesia (Mustika et al., 2023).

Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2018 dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, prevalensi Penyakit Ginjal Kronis (PGK) di Indonesia tercatat sebesar 0,38%, atau setara dengan 3,8 per 1.000 penduduk. Sekitar 60% dari pasien yang mengalami gagal ginjal membutuhkan prosedur cuci darah. Data menunjukkan adanya peningkatan yang stabil dalam jumlah pasien baru dan pasien dialisis aktif pada tahun 2020, tahun ketujuh pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dibandingkan dengan tahun 2017, jumlah pasien baru meningkat tiga kali lipat, yang mengakibatkan peningkatan yang signifikan dalam jumlah pasien aktif. Terkait pembiayaan kesehatan, 1,93 juta kasus gagal ginjal dilaporkan pada tahun 2019, dengan total biaya mencapai 2,79 triliun rupiah, menurut data dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) penyakit ginjal kronis semakin umum dan menyebabkan biaya yang lebih tinggi (KEMENKES, 2023)

Hemodialisis dan transplantasi ginjal, diperlukan bagi sebagian besar individu yang menderita penyakit gagal ginjal kronis. Sekitar 4 juta individu di seluruh dunia menjalani terapi pengganti ginjal. Pada tahun 2020, jumlah individu yang menerima terapi ini melebihi 2,6 juta, dan pada tahun 2030, diperkirakan akan mencapai 5,439 juta. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Bello et al. (2021) mengungkapkan bahwa hemodialisis merupakan metode pengganti fungsi ginjal yang paling umum dilakukan, yang telah digunakan oleh 69% orang pasien. Mereka memperkirakan bahwa jumlah pasien yang menjalani hemodialisis akan menjangkau sekitar 5,5 juta pada tahun 2030. Saat menjalani hemodialisis, penting bagi pasien untuk mematuhi rencana pengobatan mereka karena Ketidaktepatuhan dapat mengakibatkan munculnya komplikasi, Kepatuhan yang rendah terhadap pengobatan merupakan isu umum di antara pasien hemodialisis, yang dapat mengakibatkan komplikasi baik secara akut maupun kronis, serta meningkatkan risiko kematian dan penyakit (Kim et al., 2022). Kepatuhan ini sangat penting karena jika diabaikan, menyebabkan Kegagalan, dan jika tidak ditangani, dapat berakibat fatal maka dari itu mutu pelayanan itu sangat penting untuk di tingkatkan agar kepatuhan pasien dalam menjalani hemodialisa meningkat sehingga Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal. (Luthfiani, 2023).

Mutu pelayanan kesehatan pada standar pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan setiap individu yang menggunakan layanan tersebut, berdasarkan standar yang ditetapkan dan kode etik profesi. Faktor utama dalam pelayanan rumah sakit adalah mutu pelayanan kepuasan. Ketidaktepatuhan pasien pada pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat disebabkan oleh kurangnya perhatian dari dokter dan perawat terhadap permasalahan pasien dan keluarga, sikap kurang ramah dari dokter dan perawat, serta kesulitan dalam berinteraksi dengan petugas kesehatan (Layli, 2022). Kepuasan Pasien mencerminkan tanggapan pasien terhadap produk yang mereka terima dibandingkan dengan ekspektasi mereka. Oleh karena itu, kepuasan pasien tercapai ketika kinerja atau pengalaman yang diberikan kepada mereka sesuai atau bahkan melebihi harapan. Dalam konteks layanan kesehatan, kepuasan pasien mengacu pada

tingkat kepuasan mereka sebagai penerima atau pembutuh layanan kesehatan. Kepuasan pasien dijelaskan sebagai persepsi subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima (Layli, 2022).

Kepuasan pasien adalah Tingkat kepuasan seseorang akan tercapai jika layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu layanan yang disediakan oleh berbagai elemen rumah sakit. Kepuasan ini hanya dapat tercapai jika rumah sakit mampu memenuhi seluruh kebutuhan pasien terkait pelayanan yang berkualitas, adil, dan merata. Untuk menilai kepuasan pasien, sering digunakan teori Servqual, yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian Kawoco membuktikan bahwa kualitas layanan, yang mencakup kelima dimensi ini, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien (Marzuq et al., 2024). Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan standard kesehatan masyarakat melalui penerapan jaminan sosial. Jaminan sosial ini merupakan salah satu bentuk perlindungan yang diberikan untuk memastikan bahwa rakyat atau masyarakatnya dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan layak (Solechan, 2019). Awalnya, jaminan sosial ini diterapkan melalui program program seperti Jamkesmas, Jamkesda, Askes, dan kini telah dilengkapi dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Bersama dengan semakin banyaknya mitra BPJS Kesehatan, peserta, dan fasilitas kesehatan seperti klinik, rumah sakit, dan puskesmas serta semakin banyaknya dokter, pelaksanaan program kesehatan terus membaik. Masyarakat sangat diuntungkan dari asuransi kesehatan nasional yang disediakan oleh BPJS Kesehatan, yang menurunkan biaya medis. Sebagai hasilnya, layanan BPJS Kesehatan saat ini dimanfaatkan oleh sejumlah besar individu (Pertiwi et al., 2023).

BPJS Kesehatan adalah komponen sistem jaminan sosial nasional yang bertujuan untuk kesejahteraan sosial dan perlindungan kepada semua penduduk Indonesia sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 28 H dan Pasal 34 UUD NRI Tahun 1945. Pelayanan kesehatan tersedia di berbagai fasilitas, termasuk rumah

sakit, yang, 2021). Meskipun demikian, ada fasilitas kesehatan yang belum mengoptimalkan penerapan mutu pelayanan. Ada juga kasus di mana rumah sakit menolak pasien BPJS Kesehatan dengan alasan ruangan perawatan yang penuh, namun kemudian menawarkan naik kelas perawatan dengan biaya tambahan. Pelanggaran terhadap kewajiban rumah sakit, seperti yang diatur dalam Pasal 29 Ayat (1) huruf b Undang-Undang Rumah Sakit, terjadi dalam kasus- kasus seperti ini. Pasal ini menekankan tanggung jawab rumah sakit untuk mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan pedoman standar layanan rumah sakit, serta menyediakan perawatan kesehatan yang aman, efisien, dan bermutu tinggi tanpa adanya diskriminasi (Romero et al., 2023).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 25 juli 2024, di dapatkan jumlah kunjungan pasien Hemodialisa di rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong pada tahun 2024 sebesar 2.214 pasien. Dalam kurun waktu tersebut terjadi naik turunnya jumlah pasien yang melakukan kunjungan di ruang hemodialisa. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan menggunakan kusioner pada 10 pasien Hemodialisa yang menggunakan BPJS Di ketahui bahwa sebanyak 5 pasien hemodialisa mengeluh kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perawat dan sebagian besar mengatakan sikap perawat yang jutek atau jarang senyum dalam memberikan pelayanan. Sedangkan 5 lainnya menyatakan puas pada pelayanan yang diberikan oleh perawa. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang kepuasan pasien di ruang hemodialisa yang menggunakan BPJS di Rumah sakit PKU Muhammdiyah Gombong.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang di atas yang telah di uraikan dalam latar belakang diats sebelumnya maka peneliti merumusan masalah yang di angkat pada penelitian ini ialah mengidentifikasi Gambaran Tingkat kepuasan Pasien Gagal ginjal Kronik Dalam Pelayana Hemodialisa Menggunakan BPJS di Rumah Sakit PKU Muhamadiyah Gombong.

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien Gagal ginjal Kronik Dalam Pelayanan Hemodialisa Menggunakan BPJS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

#### 2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan kepuasan pasien tentang tangibles (daya bukti) pelayanan di ruang hemodialisa PKU Muhammadiyah Gombong
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien tentang reability (kehandalan) pelayanan di ruang hemodialisa PKU Muhammadiyah Gombong
- c. Mendeskripsikan kepuasan pasien tentang responsiveness (daya tanggap) pelayanan di ruang hemodialisa PKU Muhammadiyah Gombong
- d. Mendeskripsikan kepuasan pasien tentang assurance (jaminan) pelayanan di ruang hemodialisa PKU Muhammadiyah Gombong
- e. Mendeskripsikan kepuasan pasien tentang empathy (empati) pelayanan di ruang hemodialisa PKU Muhammadiyah Gombong

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Pada Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pengetahuan dalam bidang kesehatan untuk meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kepuasan pasien Gagal Ginjal Kronik yang menjalani hemodialisis (HD) dengan BPJS, sehingga pasien dapat lebih patuh dalam menjalani terapi HD.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Rumah Sakit Pku muhamadiyah Gombong

Hasil Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan kepada Rumah Sakit di ruang Hemodialisis (HD) yang menggunakan BPJS, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan frekuensi kunjungan mereka.

- b. Bagi Universitas Muhammadiyah Gombong

Hasil penelitian di harapkan dapat menambah literatur di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gombong dan dapat menambah informasi

mengenai kepuasan pada penderita GGK yang menjalani HD dengan BPJS.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan ini dapat dijadikan data awal bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan pada penderita GGK yang menjalani HD dengan BPJS.

## E. Keaslian Penelitian

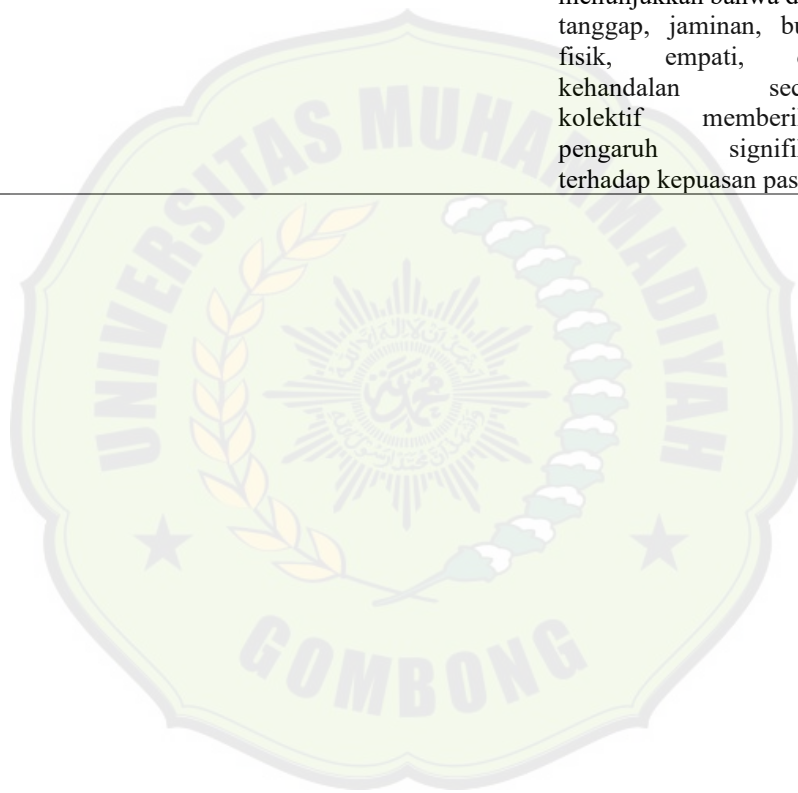
**Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian**

<b>Nama Peneliti dan Tahun Penelitian</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Perbedaan dan Persamaan</b>
Agnes Moria Marlin (2022)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Unit Hemodialisa Terhadap Pelayanan Perawat	Merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif dan metode cross-sectional yang menggunakan sampel berjumlah 52 orang dengan teknik purposive sampling. Dan instrument penelitian menggunakan kuisisioner	Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa lima dimensi, yaitu kenyataan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan skor rata-rata di atas 4,5. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan perawat di unit hemodialisa telah memenuhi harapan pasien.	Persamaan : Pada penelitian ini yaitusama sama membahas kepuasan pasien gagal ginjal kronik terhadap pelayanan hemodialisa  Perbedaan : Tempat, waktu, metode peneliti dan sampel penelitian berbeda
Eka Hesti Nugraheni, Sri Handayani (2018)	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien JKN di Klinik Ginal Hipertensi Lestari	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatori dengan pendekatan cross-sectional. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 60 pasien, yang dipilih melalui teknik random sampling dengan menggunakan rumus Slovin.	Berdasarkan hasil yang didapatkan oleh Eka Hesti Nugraheni, Sri Handayani, yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien JKN di Klinik Ginal Hipertensi Lestari" yaitu konsisten dengan variabel kualitas layanan, yang memiliki koefisien korelasi yang kuat sebesar $r = 0,810$ . Hasil korelasi $r = 0,624$ menunjukkan tingkat korelasi yang kuat dalam penelitian tersebut juga.	Persamaan : pada penelitian ini yaitu sama sama membahas kepuasan pasien gagal ginjal kronik terhadap pelayanan hemodialisa  Perbedaan : Tempat penelitian dan cara pengambilan data

---

Aina (2017)	Dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS yang menjalani hemodialisis	Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan melibatkan 30 pasien hemodialisis (HD) sebagai sampel yang diambil menggunakan teknik total sampling. Pengolahan data dilakukan dengan analisis regresi berganda..	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel empati memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara variabel daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan kehandalan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, berbeda dengan temuan simultan, yang menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan secara kolektif memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien	<p>Persamaan:          Pada penelitian ini yaitu sama sama membahas mengenai Kepuasan Pasien BPJS di ruang Hemodialisa</p> <p>Perbedaan :          Tempat, waktu, Dan cara pengambilan data</p>
-------------	---	--	---	---

---



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, S., & Satti, Y. C. (2024). Analisis Faktor Determinan Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronik yang Menjalani Terapi Hemodialisis. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1), 236–245. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i1.178>
- Arifin Noor, M., Riska, W. M., Suyanto, S., & Wahyuningsih, I. S. (2023). PENGARUH KOMBINASI ANKLE PUMP EXERCISE DAN ELEVASI KAKI 30° TERHADAP EDEMA KAKI PADA PASIEN CKD. *JURNAL KEPERAWATAN SISTHANA*, 8(1), 25–36. <https://doi.org/10.55606/sisthana.v8i1.225>
- Citra, P., Kualitas, D. A. N., Terhadap, P., Pasien, K., Tk, R. S., Cijantung, I. V, Jaya, K., & Manajemen, D. (2022). PENGARUH CITRA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RS Tk. IV CIJANTUNG KESDAM JAYA JAKARTA. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(2), 132–138. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i2.907>
- Irfan Syahroni, M. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43–56. <https://doi.org/10.62552/ejam.v2i3.50>
- Kandarini, Y., Made, I., & Winangun, A. (2021). Hemodialisis Sustained Low-Efficiency Dialysis: Indikasi dan Penerapannya. *Intisari Sains Medis | Intisari Sains Medis*, 12(1), 453–459. <https://doi.org/10.15562/ism.v12i1.935>
- KEMENKES. (2023). *Kepusuan Menteri Kesehatan RI Tentang Pedomal Tata Laksana Gagal Ginjal Kronik*. [https://p2ptm.kemkes.go.id/uploads/cEdQdm1WVXZuRXhad3FtVXduOW1WUT09/2024/03/KMK No. HK.01.07-MENKES-1634-2023 ttg Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Ginjal Kronik-signed.pdf](https://p2ptm.kemkes.go.id/uploads/cEdQdm1WVXZuRXhad3FtVXduOW1WUT09/2024/03/KMK%20No.%20HK.01.07-MENKES-1634-2023%20ttg%20Pedoman%20Nasional%20Pelayanan%20Kedokteran%20Tata%20Laksana%20Ginjal%20Kronik-signed.pdf) diakses pada 21 Agustus 2024.
- Layli, R. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Pendidikan Tambuasi*, 6(2), 12746–12752.
- Luthfiani, F. (2023). Hubungan Kepatuhan Dalam Terapi Hemodialisa Dengan Kejadian Pruritus Pada Pasien Gagal Ginjal Kronik Di Rs Slamet Riyadi Surakarta. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira ...*, 140–153. <http://journal-mandiracendikia.com/index.php/JIK-MC/article/view/524>

- Marzuq, N. H., Andriani, H., Administrasi, D., Kesehatan, F., & Indonesia, U. (2024). British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820–45. In *British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820–45* (Vol. 6). <https://doi.org/10.1515/9781399514026>
- Mustika, H., Susmiati, & Rahmiwati. (2023). Restless Legs Syndrome Pada Pasien Gagal Ginjal Kronis Yang Menjalani Terapi Hemodialisa Di Rsud Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 7(2), 187–193. <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v7i2.5932>
- Pertiwi, C., Rifdah, A. A., Kartika, P., & Gurning, F. P. (2023). *Jurnal Ilmiah Kesehatan Efektivitas Pelaksanaan Program JKN di Klinik Adisma Husada Kota Medan*. 2(1), 24–29.
- Risky Ratna Dila, & Yuanita Panma. (2020). Asuhan Keperawatan Pada Klien Dengan Gangguan Gagal Ginjal Kronik RSUD Kota Bekasi. *Buletin Kesehatan: Publikasi Ilmiah Bidang Kesehatan*, 3(1), 41–61. <https://doi.org/10.36971/keperawatan.v3i1.60>
- Romero, A. N., Suminar, S. R., & Zakiran, A. H. (2023). *Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit*. 31–36.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *FLORONA : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94–103. <https://doi.org/10.55904/florona.v1i2.303>
- sahir syafrida sahir. (2022). *Metodologi Penelitian*.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Siagian, K. N., & Damayanty, A. E. (2018). Artikel Penelitian Identifikasi Penyebab Penyakit Ginjal Kronik Pada Usia Dibawah 45 Tahun di Unit Hemodialisis Rumah Sakit Ginjal Rasyida Medan Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Anatomica (Anatomica Medical Journal)*, 1(3), 159–166. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/AMJ/article/view/2222>
- Tambunan. (2023). Tingkat depresi, kecemasan dan stres pasien gagal ginjal kronik yang menjalani hemodialisa. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*, 14(2), 10–18.

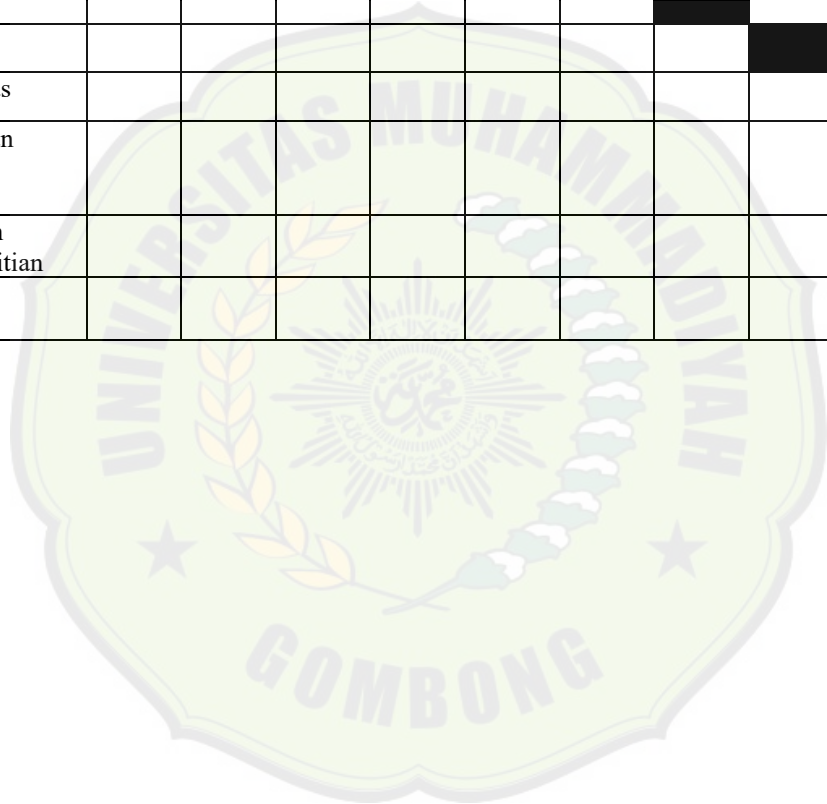
- Tulaisyah, N. H., Isnainy, U. C. A. S., & Wardiyah, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 4(10), 2773–2791. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i10.7719>
- Ummul Aiman, K. A. S. H. M. A. Ciq. M. J. M. P., Suryadin Hasda, M. P. Z. F., M.Kes. Masita, M. P. I. N. T. S. K., & M.Pd. Meilida Eka Sari, M. P. M. K. N. A. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Utami, I. A. A., Santhi, D. G. D. D., & Lestari, A. A. W. (2020). Prevalensi dan komplikasi pada penderita gagal ginjal kronik yang menjalani hemodialisa di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar tahun 2018. *Intisari Sains Medis*, 11(3), 1216–1221. <https://doi.org/10.15562/ism.v11i3.691>
- Wiliyanarti, P. F., & Muhith, A. (2019). Life Experience of Chronic Kidney Diseases Undergoing Hemodialysis Therapy. *NurseLine Journal*, 4(1), 54. <https://doi.org/10.19184/nlj.v4i1.9701>
- Yatilah, R., & Hartanti, R. D. (2021). Gambaran Self Care Management Pada Pasien Hemodialisa: Literature Review. In *Prosiding Seminar Nasional Kesehatan* (Vol. 1, pp. 2340-2348).



## Lampiran 1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan

### JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

No.	Kegiatan	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1	Penentuan Tema	■										
2	Penyusunan Proposal		■	■	■	■	■					
3	Ujian Proposal							■				
4	Uji Etik								■	■	■	■
5	Uji Validitas											■
6	Pengambilan Data Hasil Penelitian											■
7	Penyusunan Hasil Penelitian											■
8	Ujian Hasil Penelitian											■



## Lampiran 2 Surat Ijin Studi Pendahuluan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT  
Sekretariat : Jl. Yos Sudarso no. 461 Gombong, Kebumen Telp. (0287)472433  
Email: lppm@unimugo.ac.id Web: http://unimugo.ac.id/

No : 612.5/II.3.AU/PN/VII/2024  
Hal : Permohonan Ijin  
Lampiran : -

Gombong, 08 Juli 2024

Kepada :  
Yth. Direktur PKU Muhammadiyah Gombong

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring do'a semoga kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa mendapat lindungan dari Allah SWT. Aamiin

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Keperawatan Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Isro Wiyatni  
NIM : 2021020058  
Judul Penelitian : Gambaran Kepuasan pasien Gagal Ginjal Kronik Terhadap Pelayanan Hemodialisa yang Menggunakan BPJS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong  
Keperluan : Ijin Studi Pendahuluan

Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kepala LPPM  
Universitas Muhammadiyah Gombong



Anika Dwi Asti, M.Kep

## Lampiran 3 Balasan Surat Ijin Studi Pendahuluan



### SURAT PENGANTAR

Nomor: 860/IV.6.AU/D/VII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Manajer Pendidikan dan Penelitian RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan ini memberikan persetujuan kepada :


Nama Lengkap : Isro Wiyatni  
NIM : 2021020058  
Nama Institusi : Universitas Muhammadiyah Gombong

Untuk mengadakan Studi Pendahuluan di :

Unit : Rekam Medis, Hemodialisa  
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Kronik terhadap Pelayanan Hemodialisa yang Menggunakan BPJS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong  
Waktu Pelaksanaan : 22 Juli – 22 Agustus 2024  
Metode : Observasi Data

Demikian surat pengantar ini dibuat untuk ditunjukkan kepada Kepala Ruang / Ka. Unit setiap pengambilan data.

Manajer Diklit

  
Septi Masitoh, SPd, MM  
NIP. 90.11.93.1

Nb. Mohon mengisi link:  
[bit.ly/2024\\_FORM\\_STUPEN\\_PENELITIAN](https://bit.ly/2024_FORM_STUPEN_PENELITIAN)



*"Melayani dengan SURAT PENGANTAR dan Islami"*

Nomor:

## Lampiran 4 Lembar Informasi Penelitian (Informed)

### LEMBAR INFORMASI PENELITIAN (INFORMED)

Kepada Yth..... Saudara/i Pasien

Di PKU Muhammadiyah Gombong

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isro wiyatni

NIM 2021020058

Mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Gombong Program Studi Sarjana Keperawatan, bermaksud akan melaksanakan penelitian berjudul **“GAMBARAN KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL KRONIK TERHADAP PELAYANAN HEMODIALISA YANG MENGGUNAKAN BPJS DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG”**. Tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien gagal ginjal kronik terhadap pelayanan hemodialisa di Rumah sakit pku muhammadiyah gombong. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu meningkatkan pelayanan di rumah sakit pku muhammadiyah gombong. Dalam penelitian ini ketersediaan responden bersifat sukarela dan tidak ada pemaksaan dari pihak manapun serta tidak ada sanksi apapun bagi yang menolak menjadi responden. Data yang telah diberikan di dalam lembar persetujuan dan lembar observasi, akan terjamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian. Sebagai bukti ketersediaan saudara untuk menjadi responden dalam penelitian ini, saya mohon ketersediaan saudara untuk mengisi dan menandatangani lembar persetujuan yang telah dipersiapkan.

Demikian yang dapat saya sampaikan, atas partisipasi dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Isro wiyatni

**Lampiran 5 Lembar Persetujuan Menjadi Responden (Consent)**

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN (CONSENT)**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Usia :

Alamat :

Dengan ini saya bersedia menjadi responden dan saya sudah mengerti dengan penjelasan yang sudah diberikan dan akan memberikan jawaban yang jujur pada surat permohonan menjadi responden pada penelitian dengan judul —Gambaran Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Kronik Terhadap Pelayanan Hemodialisa Yang Menggunakan BPJS Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombongl yang diteliti oleh :

Nama : Isro wiyatni

NIM 202102008

Demikian persetujuan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Gombong, .....2024

Peneliti

Yang Membuat Pernyataan

(Isro wiyatni)

(.....)

## Lampiran 6 Instrumen Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### GAMBARAN KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL KRONIK TERHADAP PELAYANAN HEMODIALISA YANG MENGGUNAKAN BPJS DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

##### A. Karakteristik Responden

No. Responden :

1. Nama (inisial) :
2. Umur tahun : Tahun
3. Jenis Kelamin : L/P
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :
6. Lama Menjalani H : bulan
7. Lama Pelayanan Perawat : menit

##### B. Kuesioner Tingkat Kepuasan

1. Bacalah pernyataan di bawah ini dengan teliti sebelum menjawabnya.
2. Jawablah pernyataan di bawah ini dengan sebenar-benarnya
3. Jawaban diisi sendiri dan tidak boleh diwakilkan.
4. Mohon dikerjakan semua tanpa ada yang terlewatkan
5. Berilah tanda pada kolom jawaban yang anda anggap sesuai dengan kondisi anda

**SP:** Jika saudara "**Sangat Puas**" dengan pernyataan tersebut

**P:** Jika saudara "**Puas**" dengan pernyataan tersebut

**N:** Jika saudara "**Netral**" dengan pernyataan tersebut

**TP:** Jika saudara "**Tidak Puas**" dengan pernyataan tersebut

**STP.:** Jika saudara "**Sangat Tidak Puas**" dengan pernyataan tersebut

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>N</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
1.	Tenaga medis memberi pelayanan dengan telit, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.					
2.	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien					
3.	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberi tahu cara perawatan dan cara minum obat					
4.	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
5.	Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan.					
6.	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien					
7.	Perawat tanggap melayani pasien					
8.	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik					
9.	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat					
10.	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur					
11.	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien					
12.	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan					

	keinginan dan memahami kebutuhan pasien					
13	Perawat memperhatikan sungguh sungguh kepada pasien					
14	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi					
15.	Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah					
16.	Bangunan RS terlihat indah dan bersih					
17.	RS memiliki ruang hemodialisa yang nyaman					
18.	Ruangan di RS memiliki peralatan yang lengkap					
19.	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih					
20	Tenaga medis menyiapkan obat obatan /alat alat medis yang lengkap					
21.	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien					
22.	Dokter melayani dengan sikapmeyakinkan sehingga pasien merasa aman					
23.	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					

## Lampiran 7 Hasil Uji Plagiarism

	<p>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG PERPUSTAKAAN Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412 Website : <a href="https://library.unimugo.ac.id/">https://library.unimugo.ac.id/</a> E-mail : <a href="mailto:lib.unimugo@gmail.com">lib.unimugo@gmail.com</a></p>
---	---

**SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sawiji, M.Sc  
NIK : 96009  
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi

Judul : Gambaran kepuasan Pasien Gagal Ginjal Kronik Terhadap Pelayanan Hemodialisa yang menggunakan BPJS di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

Nama : Isto wiyatni  
NIM : 2021020058  
Program Studi : Keperawatan Program Sarjana  
Hasil Cek : 19%

Gombong, 23 Januari 2025

Pustakawan  
  
(...Desy Seetjowati...)


Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan, Multimedia, SIM, dan IT  
  
(Sawiji, M.Sc)

## Lampiran 8 Lembar Bimbingan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PRODI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA  
Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp. Fax. (0287) 472433, Gombong 54412

Nama Mahasiswa : Isro wiyatni  
NIM : 2021020058  
Pembimbing : Marsito, M.Kep.Sp.Kom

No	Tanggal Bimbingan	Topik/Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	13 Maret 2024	Menentukan Tema	
2	23 Mei 2024	ACC Judal	
3	2 juli 2024	Konsul BAB I	
4	8 Juli 2024	Konsul BAB I, II	
5	13 Agustus 2024	ACC BAB I, Konsul Bab III	
6	16 Agustus 2024	ACC BAB I II	
7	22 Januari 2025	Konsul BAB IV, V	
8	23 Januari 2025	ACC BAB IV, V <i>Blod -</i>	

Mengetahui,  
Ketua Prodi Kperawatan Program Sarjana

  
(Cahyu Septiwi, M.Kep.,Sp.Kep.MB.Ph.D)

## Lampiran 9 Surat Keterangan Lolos Uji Etik



**KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**  
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

eCertificate

KETERANGAN LAYAK ETIK  
DESCRIPTION OF ETHICAL  
EXEMPTION  
"ETHICAL EXEMPTION"  
Nomor : 001.6/II.3.AU/F/KEPK/I/2025

No. Protokol : 11113001236



Peneliti  
Researcher

: Isro wiyatni

Nama Institusi  
Name of The Institution

: KEPK Universitas Muhammadiyah Gombong

"GAMBARAN KEPUASAN PASIEN GAGAL GINJAL  
KRONIK TERHADAP PELAYANAN HEMODIALISA YANG  
MENGUNAKAN BPJS DI RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH GOMBONG"

"OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH KIDNEY  
FAILURE CHRONICLES OF THE HEMODIAL SERVICES  
USING BPJS AT PKU HOSPITAL MUHAMMADIYAH  
GOMBONG"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards; 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 06 Januari 2025 sampai dengan tanggal 06 Januari 2026

*This declaration of ethics applies during the period January 06, 2025 until January 06, 2026*

January 06, 2025  
Professor and Chairperson,



Ning Iswati, M.Kep

## Lampiran 10 Hasil Uji Analisa Data

### Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki laki	55	57.3	57.3	57.3
perempuan	41	42.7	42.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

### umur responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dewasa awal	5	5.2	5.2	5.2
Dewasa akhir	15	15.6	15.6	20.8
Lansia Awal	30	31.3	31.3	52.1
Lansia akhir	33	34.4	34.4	86.5
Manula	13	13.5	13.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

### lama menjalani HD

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 Tahun	40	41.7	41.7	41.7
1-3 Tahun	42	43.8	43.8	85.4
> 3 Tahun	14	14.6	14.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

### pendidikan responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pendidikan dasar	61	63.5	63.5	63.5
Pendidikan Menengah	30	31.3	31.3	94.8
Perguruan Tinggi	5	5.2	5.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

### pekerjaan responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid petani	18	18.8	18.8	18.8
buruh	27	28.1	28.1	46.9
wiraswasta	6	6.3	6.3	53.1
IRT	22	22.9	22.9	76.0
PNS	2	2.1	2.1	78.1
Tidak Bekerja	21	21.9	21.9	100.0
Total	96	100.0	100.0	

**Responsiveness**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	61	63.5	63.5	63.5
	Cukup Puas	35	36.5	36.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Reliability**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	70	72.9	72.9	72.9
	Cukup Puas	26	27.1	27.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Emphaty**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	64	66.7	66.7	66.7
	Cukup Puas	32	33.3	33.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Tangible**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	66	68.8	68.8	68.8
	Cukup Puas	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Assurance**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	73	76.0	76.0	76.0
	Cukup Puas	23	24.0	24.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	