

**TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DI UPT PUSKESMAS KROYA I
TAHUN 2018**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Keperawatan
Minat Utama Program Studi Ilmu Keperawatan**



Diajukan Oleh :

LUTEI ISTIANA
NIM. A21601452

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH
GOMBONG
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi 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 disebutkan dalam daftar pustaka.

Kroya ,



Lutfi istiana

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lutfi Istiana
Tempat/ Tanggal Lahir : Cilacap/ 25 November 1985
Alamat : Jl. Cendrawasih 5/8 Bajing Kulon-Kroya-Cilacap
Nomor telepon/ HP : 081542926692
Alamat email : tifanisa58@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul :

**“TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DI UPT PUSKESMAS KROYA I
TAHUN 2018 “**

Bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku.

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

Dibuat di.....Kroya.....

Pada

.....Februari 2018.....

Yang membuat pernyataan,



(Lutfi Istiana)

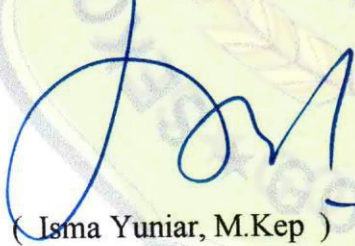
HALAMAN PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DI UPT PUSKESMAS KROYA I
TAHUN 2018**

Telah disetujui dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Untuk diujikan Pada Tanggal 13 Maret 2018

Pembimbing,

Pembimbing 1



(Isma Yuniar, M.Kep)

Pembimbing 2



(Muhajirin, M.Kes)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 keperawatan



(Isma Yuniar, M.Kep)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan judul

**TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DI UPT PUSKESMAS KROYA I
TAHUN 2018**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Lutfi Istiana

A21601452

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Pada tanggal 13 Maret 2018

Susunan Dewan penguji :

1. Putra Agina WS, M.Kep

(Penguji I)

2. Isma Yuniar, M.Kep

(Penguji II)

3. Muhajirin, M.Kes

(Penguji III)

Mengetahui,

Ketua Program S1 keperawatan



(Isma Yuniar, M.Kep)

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

Sebagai civitas akademik STIKES Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lutfi Istiana

NIM : A21601452

Program studi : S1 Keperawatan

Jenis karya : Skripsi

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

TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DI UPT PUSKESMAS KROYA I
TAHUN 2018

Beseta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini STIKES Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalihmedia/ 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.

Dibuat di : Kroya, Cilacap

Pada tanggal : 28 Februari 2018

Yang menyatakan



(Lutfi Istiana)

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Gombong

Skripsi Maret 2018

Lutfi Istiana ¹, Isma yuniar ², Muhajirin ³

ABSTRAK

**TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)
DI UPT PUSKESMAS KROYA I
TAHUN 2018**

Latar Belakang, Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Latar belakang dari penelitian ini adalah Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *tangibles* (wujud), *assurance* (jaminan kepastian), *emphaty* (perhatian). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah organisasi pelayanan kesehatan, petugas kesehatan, standar pribadi, komunikasi, harga, kualitas pelayanan, kemudahan.

Tujuan penelitian, tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I.

Metode penelitian, metode dari penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. teknik analisis menggunakan distribusi frekuensi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel penelitian 96 responden. Waktu pelaksanaan penelitian pada bulan Januari sampai dengan Februari 2018.

Hasil penelitian, Pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I sebagian besar puas terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan berdasarkan dimensi *reliability* (71,9%), *tangibles*, (55,2%), *responsiveness* (78,1%), *empathy* (71,9%), dan *assurance* (64,6%).

Kesimpulan, pasien peserta JKN di UPT Puskesmas Kroya I sebagian besar puas terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan (55,2%).

Rekomendasi, Puskesmas dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan kegawatdaruratan.

Kata kunci :

Tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, kegawatdaruratan

STUDY PROGRAM S1 NURSING
Muhammadiyah Gombong Health Sciences College
Thesis March 2018

Lutfi Istiana ¹, Isma yuniar ², Muhajirin ³

ABSTRACT

SATISFACTION LEVEL TO QUALITY OF EMERGENCY CAREER SERVICES IN PARTICIPANTS OF PARTICIPANTS NATIONAL HEALTH GUARANTEE (JKN) IN UPT PUSKESMAS KROYA I YEAR 2018

Background, Puskesmas as a first-rate health facility is expected to improve and improve public health. The background of this research is Quality of health service has a close relationship with customer satisfaction. The five dimensions of service quality according to the parasuraman are reliability, responsiveness, tangibles, assurance, empathy. Factors that affect satisfaction are health care organizations, health care workers, personal standards, communication, pricing, service quality, convenience.

The purpose of the study, the purpose of this study is to determine the level of satisfaction on the quality of emergency services in patients participating National Health Insurance (JKN) in UPT Puskesmas Kroya I.

The research method, the method of this research is quantitative with descriptive design with cross sectional design. the analysis technique uses the frequency distribution. Sampling technique in this research using purposive sampling technique. The number of samples was 96 respondents. The timing of the study in January to February 2018.

The results of the study, Patients participating in the National Health Insurance (CBN) at UPT Puskesmas Kroya I were mostly satisfied with the quality of emergency services based on the dimensions of reliability (71.9%), tangibles, (55.2%), responsiveness (78.1%), empathy (71.9%), and assurance (64.6%).

In conclusion, patients of JKN participants at UPT Puskesmas Kroya I were mostly satisfied with the quality of emergency services (55.2%).

Recommendations, Puskesmas can improve facilities and infrastructure that support the improvement of the quality of emergency services.

Keywords :

Level of satisfaction, quality of service, emergency

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “ Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya 1 Tahun 2018 ”

Skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Herniyatun, M.Kep.Sp.Mat selaku Ketua STIKES Muhammadiyah Gombong
2. Ibu Isma Yuniar, M.Kep selaku pembimbing I sekaligus sebagai Ketua Program S1 keperawatan
3. Bapak Muhajirin, M.Kes selaku pembimbing II
4. Bapak dr.H.R. Pujiyanto Basuki selaku Kepala UPT Puskesmas Kroya I
5. Staf Dosen dan Karyawan STIKES Muhammadiyah Gombong
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyusun Proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat konstruktif sangat kami harapkan untuk menyempurnakan Skripsi penelitian ini.

Kroya Maret 2018

Penulis



Lutfi Istiana

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Suamiku tercinta (Erwin Yudiantoro) yang selama ini telah mendukung, mendampingi, dan membantu serta memotivasi istri tercinta.
2. Anaku Rifat aya briantama dan Tifanisa amira kirani yang selalu menemani ibu dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak/ ibu Ismail yang selalu mendukung dalam menyusun Skripsi ini.
4. Ibu mertua Hj. Eliningsih yang selalu mendoakan menantunya dalam menyusun Skripsi ini.
5. Adik kembarku, adik-adik iparku dan keponakan-keponakanku yang memberikan dorongan kepada kakaknya.
6. Dosen serta staf karyawan STIKES Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Rekan-rekan mahasiswa jalur Reguler B-13 Kelas Cilacap, Kebumen dan Wonosobo
8. Rekan-rekan mahasiswa jalur Reguler A STIKES Muhammadiyah Gombong

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Puskesmas	11
2. Unit Gawat Darurat (UGD)	14
a. Pengertian Unit Gawat Darurat (UGD).....	14
b. Tujuan Penanggulangan Gawat Darurat	15
c. Ruang Lingkup Pelayanan	15
d. Klasifikasi dalam Kegawatdaruratan	15
3. Kualitas Pelayanan	16
a. Pengertian	16

b. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
4. Kepuasan	18
a. Pengertian	18
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	18
c. Pengukuran tingkat kepuasan pasien	23
5. BPJS	26
a. Pengertian	26
b. BPJS Kesehatan	26
c. Peserta Jaminan Kesehatan	26
d. Anggota Keluarga yang Ditanggung	28
e. Hak dan kewajiban Peserta	29
f. Iuran	29
g. Fasilitas Kesehatan Bagi Peserta	30
h. Akomodasi Rawat Inap	32
i. Pelayanan Kesehatan yang Dijamin	33
j. Pelayanan Kesehatan yang Tidak Dijamin	35
k. Tatacara Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	36
B. Kerangka Teori	38
C. Kerangka Konsep	39
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Metode Penelitian	40
B. Populasi Dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel	40
C. Tempat Dan Waktu Penelitian	42
D. Variabel Penelitian	42
E. Definisi Operasional	42
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Teknik Analisis Data	47
1. Pengolahan Data	47

2. Analisis Data	48
H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	48
1. Uji Validitas Instrumen	49
2. Uji Reliabilitas Instrumen	50
I. Etika Penelitian	51
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 53
A. Hasil Penelitian	53
1. Karakteristik Responden	53
2. Gambaran Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I	55
3. Gambaran Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I	55
4. Gambaran Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I	56
5. Gambaran Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I	57
6. Gambaran Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I	57

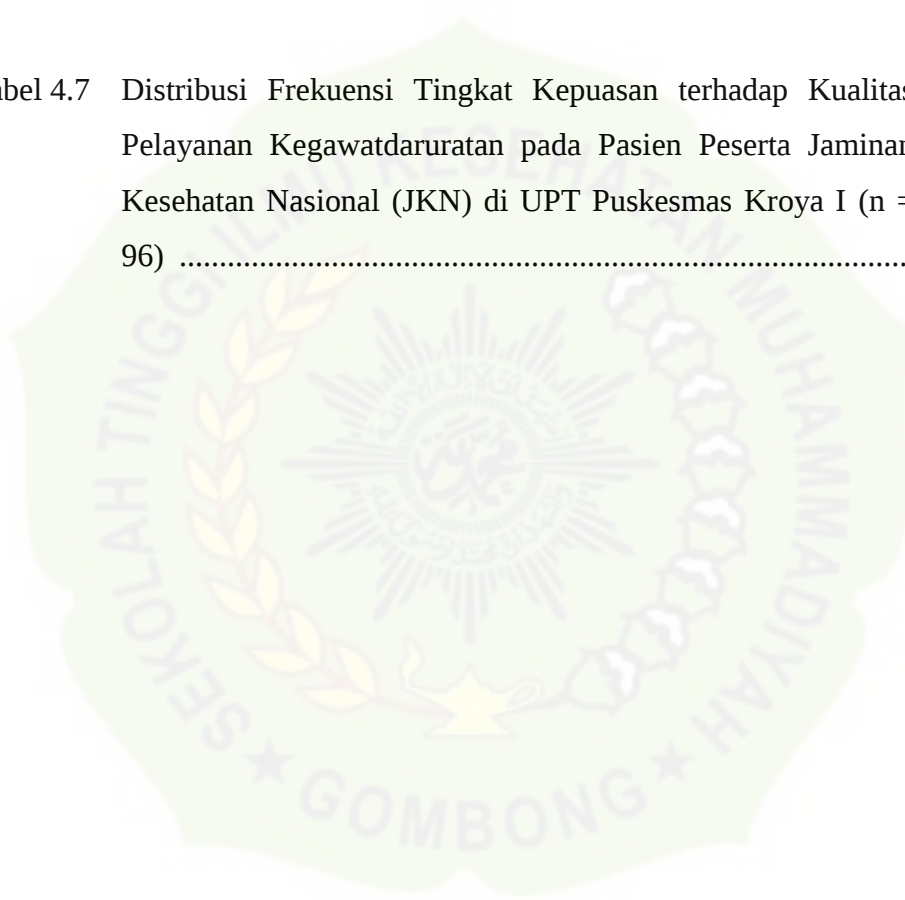
7. Gambaran Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I	58
B. Pembahasan	59
C. Keterbatasan Penelitian	69
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70
Daftar Pustaka	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran	43
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen	46
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I (n = 96)	54
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I (n = 96)	55
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i> pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I (n = 96)	56
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I (n = 96)	56
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan Berdasarkan Dimensi	

	<i>Assurance</i> pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I (n = 96)	57
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I (n = 96)	58
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I (n = 96)	58



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1. Kerangka Teori Penelitian	38
Bagan 2.2. Kerangka Konsep Penelitian	39



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hal terpenting dalam kehidupan masyarakat, dengan sehat seseorang individu mampu untuk melakukan tindakan sosial maupun ekonomi untuk meningkatkan kehidupan. Dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 1 yang berbunyi kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Berdasarkan apa yang disebutkan dalam pasal 1 Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 di atas menandakan bahwa aspek kesehatan menjadi utama untuk tercapainya kesempurnaan hidup. Ironisnya di Indonesia memiliki kualitas kesehatan masyarakat yang selama ini tergolong rendah. Hal ini berdasarkan hasil survei *American International Assurance* (AIA) Group yang menempatkan Indonesia di posisi terendah dari 15 negara di wilayah Asia-Pasifik (Fajaruddin, 2015).

Demi mewujudkan ketersediaan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia, pemerintah membuat perencanaan tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 pemerintah mewujudkan cita-cita bangsa untuk memiliki Sistem Jaminan Sosial Nasional sebagai mana di amanatkan Pasal 28 H ayat (3) mengenai hak jaminan sosial dan Pasal 34 Ayat (2) Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, dan di tambah dengan ketetapan Nomor/X/MPR/2001 yang menjadi awal terbentuknya Sistem Jaminan Sosial Nasional. Kemudian melalui Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) (Fajaruddin, 2015).

Beroperasinya BPJS Kesehatan tanggal 1 Januari 2014 dan tercapainya Jaminan Kesehatan Nasional (*INA-Medicare*) untuk seluruh penduduk Indonesia pada tahun 2019, telah disepakati 8 sasaran pokok yang akan

dicapai pada tahun 2014 yaitu (1) tersusunnya seluruh peraturan pelaksanaan yang diperlukan, (2) beroperasinya BPJS Kesehatan sesuai UU 24/2011, (3) paling sedikit 121,6 juta penduduk dijamin melalui BPJS Kesehatan, (4) manfaat medis Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola BPJS sama untuk seluruh peserta sedangkan untuk manfaat non medis masih ada perbedaan, (5) disusunnya rencana aksi pengembangan fasilitas kesehatan dan implementasinya secara bertahap, (6) paling sedikit 75% peserta puas dengan layanan BPJS Kesehatan, (7) paling sedikit 75% fasilitas kesehatan puas dengan layanan BPJS Kesehatan, dan (8) pengelolaan keuangan BPJS Kesehatan terlaksana secara transparan, efisien, dan akuntabel (Balitbang Kota Medan 2013).

BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah (BPJS Kesehatan 2014).

Seperti yang disebutkan oleh BPJS bahwa Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah semua orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat (6) bulan di Indonesia yang membayar iuran. Seluruh penduduk Indonesia wajib mengikuti program JKN. Mereka wajib mendaftarkan diri dan membayar iuran berkala seumur hidup kepada BPJS Kesehatan. Berawal dari perbedaan kemampuan membayar iuran, penduduk negeri ini terbagi menjadi dua golongan, yaitu penduduk yang mampu membayar iuran dan penduduk fakir miskin. Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan (PerPres JK) menamai kedua golongan tersebut masing-masing sebagai Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Bukan PBI) (Fajaruddin, 2015).

PBI dibebaskan dari kewajiban membayar iuran JKN. Pemerintah mengambil alih tanggung jawab itu dan membayarkan iuran JKN dari dana

APBN kepada BPJS Kesehatan. Sebaliknya, penduduk tergolong Bukan PBI wajib menanggung iuran JKN dan membayarkannya secara mandiri kepada BPJS Kesehatan. Selanjutnya, Perpres JK membagi penduduk 'Bukan PBI' menjadi empat golongan. Kali ini penggolongan berdasarkan karakteristik pekerjaan. Bukan PBI terdiri dari Pekerja Penerima Upah, Pekerja Bukan Penerima Upah, Bukan Pekerja, dan Penerima Pensiun (Sabrina, 2015).

Hasil dari survey yang dilakukan Kompasiana.com dengan mewawancarai beberapa informan diantaranya adalah satu Rumah Sakit swasta di Depok, satu Rumah Sakit pemerintah di Depok, salah satu Puskesmas di Bogor, BPJS Kantor Operasional Depok, serta peserta JKN dan non JKN di wilayah Depok-Bogor menunjukkan bahwa terdapat beberapa fenomena yang memerlukan perhatian khusus dari pihak BPJS sebagai badan pelaksana program. Salah satu fenomena tersebut adalah peserta yang diintegrasikan dari PT. Askes menjadi peserta BPJS merasakan dampak penurunan kualitas pelayanan karena sistem yang ada dalam penyelenggara dan penyedia pelayanan kesehatan masih belum stabil. Salah satu bukti penurunan kualitas yang peserta alami adalah hak peserta Askes dikurangi terkait berbedanya obat yang dapat diklaim dari Askes dan dari BPJS, juga obat yang diberikan oleh BPJS akan diutamakan obat generik. Selain itu jumlah obat di setiap rumah sakit dibatasi seperti obat untuk penyakit kronis hanya diberikan untuk satu minggu penggunaan sehingga pasien harus kontrol kembali dalam waktu yang relatif singkat. Hal ini memberikan dampak kepada pasien dengan penyakit kronis yang membutuhkan obat seumur hidupnya, juga kepada pasien lanjut usia dengan segala keterbatasan akibat penyakitnya terpaksa harus kembali lagi ke RS (Kompasiana.com 2014).

Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dimana para petugas atau tenaga kesehatan Puskesmas (dokter dan perawat) mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat (Riyadi, 2015). Puskesmas atau *primary health care center* sebagai ujung tombak

utama pelayanan kesehatan pada masyarakat diharapkan juga dapat berperan menangani kondisi gawat darurat (Kusumaningrum, dkk., 2013).

Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) di Puskesmas merupakan jenis pelayanan pengembangan bagian integral dengan pelayanan rawat inap (Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI NOMOR 128/MENKES/SK/II/2004). Tujuan pelayanan keperawatan Gawat Darurat puskesmas adalah memberikan pertolongan pertama pada pasien gawat darurat, menetapkan diagnosis dan upaya penyelamatan jiwa, mengurangi kecacatan dan kesakitan pasien sebelum dirujuk (Kemenkes, 2011). Pelayanan di unit gawat darurat harus memberikan pelayanan 24 jam perhari. Pelayanan di UGD akan mempengaruhi kepuasan pasien secara signifikan (Yusrannita, Sutono, & Darsih 2015).

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan rumah sakit dan pada akhirnya kepuasan pelanggan dapat meningkatkan jumlah kunjungan rumah sakit. Berdasarkan rilis hasil yang disampaikan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang mencatat jumlah laporan masyarakat terhadap layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan sangat banyak. Laporan itu menunjukkan bahwa layanan yang diberikan BPJS tidak maksimal (Sabrina, 2015).

Berdasarkan studi pendahuluan di Unit Gawat Darurat Puskesmas Kroya I berkaitan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kualitas pelayanan UGD adalah sebagai berikut : jumlah pasien UGD tahun 2016 yaitu sebanyak 2.070 orang, Januari sampai September 2017 ada sebanyak 1.202 orang dengan rincian PBI sebanyak 856 orang dan Non PBI 346 orang. Kemudian hasil wawancara terhadap enam pasien, yaitu 3 pasien pengguna BPJS Non PBI dan 3 orang BPJS PBI, didapatkan secara umum persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan masih belum baik. Dua dari tiga pasien pengguna BPJS Non PBI menyatakan bahwa prosedur pelayanan kurang cepat, fasilitas yang belum baik dan kurang bersih.

Dua dari tiga pasien menyatakan bahwa sikap perawat dalam melayani kurang baik, menurut mereka, perawat kurang memahami kondisi pasien dan kurang tanggap dengan keluhan-keluhan pasien. Ada beberapa perawat yang menunjukkan sikap kurang ramah dan menghargai pasien. Sedangkan pada pengguna BPJS PBI hanya satu orang yang menyatakan prosedur pelayanan kurang cepat, fasilitas yang belum baik dan kurang bersih. Pengguna BPJS PBI merasa sudah sangat terbantu dengan program BPJS sehingga mereka tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan gawat darurat.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2018.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimanakah tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2018 ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2018.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan berdasarkan dimensi *reliability* pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2018.
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan berdasarkan dimensi *tangibles* pada pasien peserta

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2018.

- c. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan berdasarkan dimensi *responsiveness* pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2018.
- d. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan berdasarkan dimensi *assurance* pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2018.
- e. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan berdasarkan dimensi *emphaty* pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2018.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat menambah pustaka tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang terkait.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perawat

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien di Unit Gawat Darurat Puskesmas yang menggunakan Program BPJS dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS

- b. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat memberi masukan bagi pihak Puskesmas untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya

pelayanan unit Gawat Darurat dengan sistem pembayaran BPJS baik yang PBI maupun Non PBI.

c. Bagi Masyarakat

Menambah wawasan pengetahuan tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan manfaat dari JKN sehingga masyarakat dapat menggunakan pembiayaan dengan BPJS terutama Non PBI.

d. Bagi Peneliti

Menambah wawasan pengetahuan tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas, dan sebagai pengalaman langsung dalam melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber rujukan untuk melakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan Puskesmas atau penelitian lain yang relevan dengan topik penelitian ini.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Penelitian mengenai tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan. Penelitian tentang kepuasan pasien peserta BPJS terhadap kualitas pelayanan yang pernah dilakukan adalah :

1. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik (Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas), oleh Fajaruddin pada tahun 2015.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif-kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 50 orang dari populasi 102 orang

menggunakan teknik *Random Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik secara garis besar sudah berjalan dengan sangat baik karena perolehan nilai pada setiap indikator prosedur memperoleh persentase sebesar 83,4%, persyaratan 81,2%, waktu pelayanan 80,4%, biaya/tarif 88,4%, produk spesifikasi jenis pelayanan 80,4%, kompetensi pelaksana 81,4%, perilaku pelaksana 89,3%, maklumat pelayanan 79,4%, penanganan pengaduan, saran dan masukan 82,2%.

2. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado, oleh Alamri, Rumayar, & Kolibu pada tahun 2015

Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan rancangan cross sectional study. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 sampel berdasarkan kriteria inklusi. Pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner. Uji statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel menggunakan uji *chi square*, dengan $\alpha = 0,05$ dan $C1 = 95\%$. Hasil analisis bivariate menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien karena nilai $p\text{ value} = 0,000 < \alpha (0,05)$. Hasil uji bivariat juga menunjukkan nilai OR 7.733 dan kemudian untuk variabel tingkat pendidikan yaitu tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien karena nilai $p\text{ value} = 0,750 > \alpha (0,05)$. Melalui penelitian ini peneliti memberikan saran bagi pihak rumah sakit agar dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala.

3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate tahun 2015 oleh Muhammad, Umboh, & Tucunan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas. Jenis penelitian adalah observasional dengan pendekatan deskriptif analitik menggunakan desain *cross sectional*. Tempat penelitian ini di Puskesmas Siko Kota Ternate dan dilaksanakan mulai bulan Januari sampai Februari 2015. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan peserta JKN yang berkunjung di Puskesmas Siko selama periode Januari sampai dengan Desember 2014, sedangkan responden ialah pasien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang berkunjung lebih dari satu kali. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara nonprobability dengan teknik purposive sampling menggunakan rumus Lemeshow dengan jumlah 100 responden. Sumber data primer diperoleh dari kuesioner dan data sekunder dari Puskesmas Siko Ternate. Analisis data menggunakan uji chi square dan uji regresi logistik berganda. Data dianalisis menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan keamanan, dan empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Variabel yang paling dominan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel lainnya adalah empati.

4. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014 oleh Ulinuha tahun 2014

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu dengan mengambil data secara langsung pada saat penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di Rumah

Sakit Permata Medika Semarang triwulan I Tahun 2014 sebanyak 10.129 orang. Pengambilan sampel dilaksanakan dengan *accident sampel*, dari hasil perhitungan sampel, didapatkan sampel 99 orang dari total populasi 10.129 orang. Hasil penelitian didapatkan pada variabel *Reability*/keandalan beberapa responden puas dengan tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan sebesar 56,56%, pada variabel *Responsiveness*/daya tanggap responden puas dalam dokter dan perawat yang memberikan reaksi cepat dan tanggap sebesar 54,54% dan responden tidak puas dalam aspek kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien sebesar 10,10%, pada variabel *Assurance*/Jaminan responden puas dengan adanya jaminan keamanan dan kepercayaan sebesar 51,51% dan responden tidak puas dalam kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit sebesar 14,14 %, pada variabel *Emphaty*/empati responden puas dalam kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien sebesar 56,56% dan responden tidak puas dalam tersedianya pelayanan kesehatan 24 jam sebesar 9,09 % dan pada variabel *Tangibles*/berwujud responden puas dalam aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan sebesar 58,58%.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan adalah pada subyek penelitian dalam penelitian ini adalah peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), rancangan penelitian yaitu menggunakan deskriptif, teknik *sampling* menggunakan *purposive sampling* dan objek penelitian yaitu di UPT Puskesmas Kroya I. Teknik analisis menggunakan statistik deskriptif dengan distribusi frekuensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, Rumayar, & Kolibu, 2015, *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado*, PHARMACON, Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT Vol. 4 No. 4 November 2015
- Arikunto 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, edisi revisi, cetakan 15, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Azwar 2008, *Reliabilitas dan Validitas*, edisi ketiga. cetakan kedua. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Balitbang Kota Medan 2013, *Identifikasi Kepuasan Masyarakat terhadap Jamkesmas*.
- Bata, Arifin & Darmawansyah, 2013, *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*, Jurnal, Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- BPJS 2014, *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*, Jakarta
- BPJS 2016, *Iuran BPJS Kesehatan tentang Perubahan Iuran BPJS Kesehatan per 1 Juli 2016*.
- Brestada, dkk, 2013, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual (Service Quality): Studi Pada Monopoli Park ,View Café And Resto*, Artikel, Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya, Malang
- Fajaruddin, 2015, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik (Studi Kasus Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas)*, Program Studi S-1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya.
- Firdaus, 2015, *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*, Tesis, Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Firmansyah 2013, *Perbedaan Tingkat Kepuasan Antara Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Cilacap Selatan I Tahun 2013*, Skripsi, S1 Keperawatan, STIKES Al-Irsyad Al-Islamiyah.

Hamid, A.Y.S. 2007. *Bunga Rampai Asuhan Keperawatan Jiwa*, Jakarta: EGC.

Haryatun, 2008, *Perbedaan Waktu Tanggap Tindakan Keperawatan Pasien Cedera Kepala Kategori 1 – V Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. Moewardi*, Artikel, Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hastono, S.P. 2016, *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Iyer. 2007, *Dokumentasi Keperawatan Suatu Pendekatan Proses Keperawatan*, EGC : Jakarta

Kemenkes RI 2011, *Standar Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*, Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan & Keteknisian Medik Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Jakarta.

Kemenkes 2013, Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 TENTANG STANDAR INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT

Kompasiana.com 2014, Fenomena Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional, <http://regional.kompasiana.com/2014/10/29/fenomena-pelaksanaan-jaminan-kesehatan-nasional-di-depok-bogor-699272.html>.

Kotler 2009, *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu, Edisi Keduabelas, Cetakan Ketiga. Jakarta : Penerbit Indeks

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Medika.

Muhammad, Umboh, & Tucunan 2015, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate tahun 2015, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

Notoatmodjo 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, edisi revisi, Jakarta : Rineka Cipta

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor
340/Menkes/Per/III/2010

Perpres No. 12 tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.

Peraturan Daerah kabupaten Cilacap Nomor 4 Tahun 2011

Pohan, Imbalo 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* : Dasar-dasar pengertian dan penerapan, EGC, Jakarta.

Purba dkk 2015, *Hubungan Response Time dengan Kepuasan Keluarga Pasien Gawat Darurat Pada Triase Merah Di IGD RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado, Journal Keperawatan, Volume 3 Nomor 2 Mei 2015

Purwanto 2012, *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*, dilihat 10 Juni 2016, <http://permatatabunda.co.id>

Riyanto A 2011, *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta : Nuha Medika.

Royanah, U. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bukan Penerima Bantuan Iuran (NON PBI) di Puskesmas Halmahera Kota Semarang

Sabrina, 2015, Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSU Haji Surabaya, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 3, Nomor 2, Mei-Agustus 2015.

Saputro, 2015, Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, Artikel Publikasi Ilmiah, Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

Saryono 2008, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta : Mitra Cendikia.

Sastroasmoro 2010, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*, Edisi ke-2, Jakarta : Sagung Seto.

Silalahi 2012, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta : PT. Refika Aditama.

- Sugiyono 2010, *Statistika untuk Penelitian*. cetakan ketujuhbelas, Bandung : Alfabeta.
- Supranto 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Sutadji, 2013, Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Unit Gawat Darurat (UGD) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dtp Rajagaluh Kecamatan Rajagaluhkabupaten Majalengka, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Majalengka* , Volume VI No 1 Januari – Juni 2013
- Tjiptono 2010, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Ulinuha, 2014, Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014, Naskah Publikasi Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang.
- Umah dan Rizikiyah, 2015, Hubungan Respons Time Dengan Kepuasan Pasien, *Jurnal Of Ners Community*, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik, Volume 06, Nomor 02, November 2015 Hal. 182 – 188
- Yusrannita, Sutono, & Darsih 2015, Hubungan Lama Waktu Pemeriksaan Laboratorium Dengan Lama Waktu Pelayanan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.
- Yuyun dan Handayani 2016, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Pusat Teknologi Intervensi Kesehatan Masyarakat, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan, Indonesia
- Widhiarso 2010, *Apa Beda Psikometri dan Statistika*, Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.

PENJELASAN PENELITIAN (INFORMED)

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan Hormat,

Peneliti yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lutfi Istiana

NIM : A21601452

Judul Penelitian : Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2018

Untuk tujuan atau maksud tersebut saya akan mengumpulkan data dari saudara dan dengan kerendahan hati saya meminta anda sebagai responden untuk mengisi kuesioner yang akan saya bagikan.

Prosedur penelitian ini tidak akan merugikan atau menimbulkan resiko kepada responden. Kerahasiaan semua tindakan yang telah dilakukan dijaga dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila ada pertanyaan atau kurang penjelasan, anda dapat menghubungi saya, Lutfi Istiana di nomor 081542926692 atau email tifanisa58@gmail.com atau di tempat saya menempuh jenjang S1 Keperawatan di STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG dengan alamat Jl. Yos Sudarso No.461 Telp.(0287) 472433, 473750. Berikut ini saya jelaskan beberapa hal terkait dengan penelitian yang akan dilakukan :

1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2018
2. Jenis rancangan penelitiannya adalah *cross sectional* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*
3. Manfaat penelitian ini secara umum dan garis besar adalah untuk mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan kegawatdaruratan yang diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan antara lain : Reliability, Responsiveness, Tangibles, Assurance, Emphaty.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti mengharapkan partisipasi bapak/ibu/ saudara/ saudari dalam penelitian ini agar berkenan menjadi responden. Peneliti menjamin, bahwa penelitian ini tidak akan berdampak negatif bagi

bapak/ ibu/ saudara/ saudari, apabila bapak/ ibu/ saudara/ saudari mengalami ketidaknyamanan, maka bapak/ ibu/ saudara/ saudari mempunyai hak untuk berhenti sebagai responden. Kami berjanji akan menjunjung tinggi hak-hak responden dengan cara menjaga kerahasiaan data yang diperoleh, baik dalam proses pengumpulan, pengolahan, maupun penyajian data. Peneliti juga menghargai keinginan bapak/ ibu/ saudara/ saudari untuk tidak berpartisipasi atau keluarakan saja dari penelitian ini.

Melalui penjelasan penelitian ini, saya mengharapkan partisipasi bapak/ ibu/ saudara/ saudari agar berkenan menjadi responden. Demikian saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum warohmatullahi wabarakatuh

Peneliti

Lutfi Istiana

Lampiran

**PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN
(CONCENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama (initial) :.....

Alamat :.....

Usia :.....tahun

Pendidikan :.....

Pekerjaan :.....

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa setelah saya mendapatkan informasi mengenai tujuan dan manfaat penelitian, maka dengan ini saya secara sukarela bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan bersedia mengisi daftar pertanyaan penelitian skripsi yang diajukan oleh peneliti. Jawaban yang diberikan hanya semata-mata untuk keperluan ilmu pengetahuan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari siapapun.

Kroya,.....2018

Saksi*,

Yang Menyatakan

(.....)

(.....)

NB:

* : Petugas jaga ruang UGD

LEMBAR KUISIONER

A. Identitas Responden

Nama : (boleh tidak diisi)
Alamat :
Umur :
Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP
☐ SMA
Pekerjaan : ☐ Wiraswasta ☐ Swasta
☐ PNS ☐ IRT
Jenis BPJS : ☐ PBI ☐ Non PBI
Menjalani perawatan di UGD UPT Puskesmas Kroya I berapa kali ?
☐ 1 kali ☐ > 1 kali

B. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan UGD

Petunjuk pengisian :

1. Tulislah terlebih dahulu identitas anda pada data pribadi.
2. Anda diminta untuk menyatakan pendapat anda, guna mengetahui tingkat harapan dan kepuasan anda terhadap pelayanan yang diterima.
3. Pada kolom “Nilai yang diharapkan”, pilihlah seberapa penting pelayanan berikut menurut anda dan nyatakan dalam angka 1-7. Terdapat 7 jawaban diantaranya sebagai berikut :
 - a. Lingkarilah angka 7, bila menurut anda pelayanan tersebut sangat penting.
 - b. Lingkarilah angka 1, bila menurut anda pelayanan tersebut sangat tidak penting.
 - c. Lingkarilah angka 1-7, apabila menurut anda pentingnya pelayanan tersebut berada diantaranya dan lingkari angka yang ada ditengah sesuai dengan tingkatan yang diharapkan. Tidak ada jawaban betul atau salah.

Keterangan :

1 = sangat tidak penting

2 = tidak penting

3 = kurang penting

4 = biasa saja

5 = agak penting

6 = penting

7 = sangat penting

4. Pada kolom “Nilai pelayanan yang selama ini diterima” lingkarilah salah satu angka sesuai dengan pendapat anda mengenai pelayanan yang anda rasakan di Unit Gawat Darurat UPT Puskesmas Kroya I. Untuk masing-masing pernyataan berikan pendapat anda apakah anda setuju bahwa bagian pelayanan di UGD UPT Puskesmas Kroya I memberikan pelayanan tersebut. Terdapat tujuh jawaban diantaranya sebagai berikut :

- a. Lingkarilah angka 7, bila pelayanan yang diberikan sangat melebihi harapan anda.
- b. Lingkarilah angka 1, bila anda tidak setuju terhadap pelayanan yang ada terima.
- c. Lingkarilah angka 1-7, apabila kesetujuan anda terhadap pelayanan yang diterima berada diantara dan lingkari angka yang ada ditengah sesuai dengan tingkatan yang diharapkan. Tidak ada jawaban betul atau salah.

Keterangan :

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = kurang setuju

4 = biasa saja

5 = agak setuju

6 = setuju

7 = sangat setuju

5. Jawaban yang anda berikan tidak ada yang dianggap salah, jawablah dengan jujur sesuai pengalaman anda.
6. Mohon tidak satupun pernyataan yang terlewatkan atas kesediaan dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.

No	<i>Realibility</i>	Nilai yang diharapkan	Nilai pelayanan yang selama ini diterima
1.	Prosedur perimaan pasien UGD UPT Puskesmas Kroya I.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
2.	Kecepatan perawatan pada pasien UGD UPT Puskesmas Kroya I.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
3.	Ketepatan perawatan pada pasien UGD UPT Puskesmas Kroya I.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
4.	Kemudahan prosedur pelayanan di UGD UPT Puskesmas Kroya I.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	<i>Tangibles</i>	Nilai yang diharapkan	Nilai pelayanan yang selama ini diterima
5.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan UGD UPT Puskesmas Kroya I	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
6.	Kelengkapan alat-alat yang dipakai di UGD UPT Puskesmas Kroya I.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
7.	Jumlah dokter dan petugas kesehatan dalam melayani pasien di UGD UPT Puskesmas Kroya I.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
8.	Kerapian dan kebersihan pakaian petugas kesehatan UGD UPT Puskesmas Kroya I.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
9.	Peralatan komunikasi yang dapat menunjang pelayanan seperti telepon yang ada di UGD UPT Puskesmas Kroya I.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	<i>Responsiveness</i>	Nilai yang diharapkan	Nilai pelayanan yang selama ini diterima
10.	Pemberian informasi secara jelas dan mudah oleh petugas UGD UPT Puskesmas Kroya I.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
11.	Kecepatan petugas kesehatan bertindak pada saat pasien membutuhkan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
12.	Perawatan kepada pasien UGD UPT Puskesmas Kroya I sudah dilakukan dengan prosedur yang benar.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
13.	Dokter dan perawat UGD UPT Puskesmas Kroya I cepat tanggap dalam menangani keluhan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

	<i>Assurance</i>	Nilai yang diharapkan	Nilai pelayanan yang selama ini diterima
14.	Dokter dan perawat UGD UPT Puskesmas Kroya I memeriksa pasien dengan seksama dan teliti.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
15.	Sikap ramah dan menghargai dalam melayani pasien.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
16.	Penguasaan fasilitas dan peralatan yang tersedia di UGD UPT Puskesmas Kroya I oleh petugas kesehatan.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
17.	keamanan Pelayanan di UGD UPT Puskesmas Kroya I dapat dipercaya.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
	<i>Empathy</i>	Nilai yang diharapkan	Nilai pelayanan yang selama ini diterima
18.	Dokter dan perawat UGD UPT Puskesmas Kroya I melayani pasien dengan sabar.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
19.	Kesopanan dokter dan perawat UGD UPT Puskesmas Kroya I dalam berkomunikasi dengan pasien.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
20.	Dokter dan perawat UGD UPT Puskesmas Kroya I tidak pernah membedakan status sosial dan ekonomi pasien.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
21.	Petugas kesehatan UGD UPT Puskesmas Kroya I memperhatikan keluhan pasien dan keluarga.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7

HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Correlations

		Total
Item_1	Pearson Correlation	.472**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	30
Item_2	Pearson Correlation	.435*
	Sig. (2-tailed)	.016
	N	30
Item_3	Pearson Correlation	.479**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	30
Item_4	Pearson Correlation	.421*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	30
Item_5	Pearson Correlation	.462*
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	30
Item_6	Pearson Correlation	.176
	Sig. (2-tailed)	.353
	N	30
Item_7	Pearson Correlation	.417*
	Sig. (2-tailed)	.022
	N	30
Item_8	Pearson Correlation	.418*
	Sig. (2-tailed)	.022
	N	30
Item_9	Pearson Correlation	.460*
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	30
Item_10	Pearson Correlation	.397*
	Sig. (2-tailed)	.030
	N	30
Item_11	Pearson Correlation	.565**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Total
Item_12	Pearson Correlation	.477**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	30
Item_13	Pearson Correlation	.449*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	30
Item_14	Pearson Correlation	.408*
	Sig. (2-tailed)	.025
	N	30
Item_15	Pearson Correlation	.436*
	Sig. (2-tailed)	.016
	N	30
Item_16	Pearson Correlation	.423*
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	30
Item_17	Pearson Correlation	.436*
	Sig. (2-tailed)	.016
	N	30
Item_18	Pearson Correlation	.424*
	Sig. (2-tailed)	.019
	N	30
Item_19	Pearson Correlation	.428*
	Sig. (2-tailed)	.018
	N	30
Item_20	Pearson Correlation	.464**
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	30
Item_21	Pearson Correlation	.402*
	Sig. (2-tailed)	.028
	N	30
Item_22	Pearson Correlation	.502**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	30
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*.Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	21

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
125.3000	20.286	4.50402	21

HASIL STATISTIK DESKRIPTIF

Frequencies

		Statistics					
		Umur (tahun)	Kategori Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis BPJS
N	Valid	96	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		44.7396	1.6667	1.5417	1.8854	2.7396	1.3229
Median		46.5000	2.0000	2.0000	2.0000	2.5000	1.0000
Mode		60.00	2.00	2.00	1.00	4.00	1.00
Std. Deviation		12.06844	.49559	.50088	.83186	1.16298	.47005
Minimum		21.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		64.00	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00

Frequency Table

		Umur (tahun)			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21.00	2	2.1	2.1	2.1
	22.00	2	2.1	2.1	4.2
	23.00	1	1.0	1.0	5.2
	25.00	3	3.1	3.1	8.3
	26.00	1	1.0	1.0	9.4
	28.00	1	1.0	1.0	10.4
	29.00	1	1.0	1.0	11.5
	30.00	6	6.3	6.3	17.7
	32.00	3	3.1	3.1	20.8
	33.00	2	2.1	2.1	22.9
	34.00	1	1.0	1.0	24.0
	35.00	3	3.1	3.1	27.1
	36.00	2	2.1	2.1	29.2
	37.00	3	3.1	3.1	32.3
	38.00	1	1.0	1.0	33.3
	39.00	1	1.0	1.0	34.4
	41.00	4	4.2	4.2	38.5
	42.00	4	4.2	4.2	42.7
	43.00	2	2.1	2.1	44.8
	44.00	3	3.1	3.1	47.9
	45.00	1	1.0	1.0	49.0
	46.00	1	1.0	1.0	50.0
	47.00	2	2.1	2.1	52.1
	48.00	3	3.1	3.1	55.2
	49.00	1	1.0	1.0	56.3
	50.00	4	4.2	4.2	60.4
	51.00	5	5.2	5.2	65.6
	52.00	2	2.1	2.1	67.7
	53.00	2	2.1	2.1	69.8
	54.00	2	2.1	2.1	71.9
	55.00	1	1.0	1.0	72.9
	56.00	5	5.2	5.2	78.1
	57.00	2	2.1	2.1	80.2
	58.00	3	3.1	3.1	83.3
	59.00	1	1.0	1.0	84.4
	60.00	14	14.6	14.6	99.0
	64.00	1	1.0	1.0	100.0
Total		96	100.0	100.0	

Kategori Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 40 tahun	33	34.4	34.4	34.4
	41 - 60 tahun	62	64.6	64.6	99.0
	> 60 tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	44	45.8	45.8	45.8
	Perempuan	52	54.2	54.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	39	40.6	40.6	40.6
	SMP	29	30.2	30.2	70.8
	SMA	28	29.2	29.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	16	16.7	16.7	16.7
	Swasta	32	33.3	33.3	50.0
	PNS	9	9.4	9.4	59.4
	IRT	39	40.6	40.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Jenis BPJS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PBI	65	67.7	67.7	67.7
	Non PBI	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

		Kepuasan Terhadap Dimensi Reliability	Kepuasan Terhadap Dimensi Tangibles	Kepuasan Terhadap Dimensi Responsiveness	Kepuasan Terhadap Dimensi Assurance	Kepuasan Terhadap Dimensi Empathy	Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan
N	Valid	96	96	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.2813	1.4479	1.2188	1.3542	1.2813	1.4479
Median		1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000
Mode		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Std. Deviation		.45197	.49989	.41557	.48077	.45197	.49989
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00

Frequency Table

Kepuasan Terhadap Dimensi Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	69	71.9	71.9	71.9
	Tidak puas	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan Terhadap Dimensi Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	53	55.2	55.2	55.2
	Tidak puas	43	44.8	44.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan Terhadap Dimensi Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	75	78.1	78.1	78.1
	Tidak puas	21	21.9	21.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan Terhadap Dimensi Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	62	64.6	64.6	64.6
	Tidak puas	34	35.4	35.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan Terhadap Dimensi Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	69	71.9	71.9	71.9
	Tidak puas	27	28.1	28.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	53	55.2	55.2	55.2
	Tidak puas	43	44.8	44.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Lampiran 1

KEGLATAN BIMBINGAN

NO	TANGGAL BIMBINGAN	TOPIK / MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
1.	14 September 2017	- Jurnal terkait dg Variabel } - Studi pendahuluan }	/s
2.	23. Oktober -2017	- Penambahan untuk Pelayanan Gadarnya. - Lanjut ke BAB II	/s
3.	4/11/2017	Lanjut Bab 3	/s
4.	21-11-2017.	Revisi Bab 3 - Def. Operasional - Kuesioner	/s
5	25/11/2017	- Def Operasional - Uji " " - Kuesioner.	/s
6.	2/12-17.	Uji Proposal	
7.	28-02-18	konsul bab IV.	
8.	3-3-18	konsul revisi bab IV & V.	
9.	6-3-18.	Acc Skripsi	

Mengetahui
Ketua Program studi S1 Keperawatan

Lampiran 1

KEGIATAN BIMBINGAN

NO	TANGGAL BIMBINGAN	TOPIK / MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
1.	9 - 10 - 17	Konsep Judul	A
2.	14 - 10 - 17	Perbaikan judul.	A
3.	24 - 10 - 17.	- Penambahan data untuk 160 dan Rawat inap di bagi rata * hari. - Penambahan utk permenkes & perpres terkait JKM.	A
4.	6 - 11 - 2017.	Acc Bers- II Lengkap Bers- Iy	A
5.	20 - 11 - 2017.	- ^{cy} prepon-	A
6.	26 - 02 - 18.	konsul bab IV.	
7.	3 - 3 - 18	konsul revisi bab IV 4 D.	
8.	6 - 3 - 18	Acc Skripsi.	

Mengetahui
Ketua Program studi S1 Keperawatan

	SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG	Nomor	FRM-LPM-006
		Revisi ke	00
		Tanggal Berlaku	1 Maret 2017

SURAT KETERANGAN LOLOS Uji ETIK

NO: 139.6/IV.3.AU/F/ETIK/I/2018

Tim Etik Penelitian STIKES Muhammadiyah Gombong dalam upaya melindungi hak azasi dan kesejahteraan subyek penelitian, telah mengkaji dengan teliti proposal berjudul :

TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KEGAWATDARURATAN PADA PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI UPT PUSKESMAS KROYA I

Nama peneliti utama : Lutfi Istiana
 Nama institusi : STIKES Muhammadiyah Gombong
 Prodi : S1 Keperawatan

Dan telah menyetujui proposal tersebut.

Gombong, 29 Januari 2018

Ketua Tim Etik Penelitian,



(Hj. Hermyatun, M.Kep. Sp.Mat)



**LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH GOMBONG**

Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433, 473750, Gombong, 54412

Website : www.stikesmuhgombong.com E-mail : stikesmuhgombong@yahoo.com

Nomor : 020.1/IV.3.LP3M/A/I/2018

Gombong, 15 Januari 2018

Lamp : -

Hal : Permohonan Ijin

Kepada Yth :

Kepala KESBANGPOL

Kab. Cilacap

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya penelitian bagi mahasiswa Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong, dengan ini kami mohon kesediaannya untuk memberikan ijin kepada mahasiswa kami :

Nama : Lutfi Istiana

NIM : A21601452

Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2017

Keperluan : Ijin Penelitian di Puskesmas Kroya 1

Ijin Uji Validitas di Puskesmas Binangun

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

An. Ketua

Lembaga Penelitian Pengembangan dan
Pengabdian Masyarakat
Sekretaris



Armika Dwi Asti, M.Kep.

NIK : 06048



PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH**
Jalan Kauman Nomor 28 B Telepon (0282) 533797, Faksimile (0282) 534945
Website : bappeda.cilapkab.go.id, e-mail : bappeda@cilapkab.go.id
CILACAP

Kode Pos 53223

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 072/0071/37/2018

- I. DASAR : 1. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 4 Tahun 2017 tanggal 6 Januari 2017 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, Rekomendasi Pengabdian Masyarakat, Izin Penelitian dan Izin Pengabdian Masyarakat di Wilayah Kabupaten Cilacap
2. Surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cilacap Nomor : 072/0110/II/28/2018 tanggal 30 Januari 2018, Perihal : Rekomendasi Penelitian
- II. MEMBACA : Surat dan Proposal Penelitian
- III. Yang bertandatangan di bawah ini Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPELITBANGDA) Kabupaten Cilacap, memberikan IZIN atas pelaksanaan Penelitian dalam wilayah Kabupaten Cilacap yang dilaksanakan oleh :
1. Nama : **Lutfi Istiana (NIM. A21601452)**
 2. Pekerjaan : Mahasiswi Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong
 3. Alamat : Jl. Cendrawasih RT.5/RW.8 Bajing Kulon Kroya
 4. Judul : **Tingkat Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2017**
 5. Tujuan : Penyusunan Skripsi
 6. Tempat/Lokasi : Puskesmas Kroya I dan Puskesmas Binangun (Validasi)
 7. Tanggal/Lama : 30 Januari 2018 s.d. 28 Februari 2018
 8. Penanggungjawab : Arnika Dwi Asti, M.Kep (Sekretaris)

Dengan ketentuan – ketentuan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketenangan dan ketertiban masyarakat/pemerintah.
 - b. Sebelum melaksanakan penelitian langsung kepada responden, harus terlebih dahulu melaporkan kepada kepala instansi, camat, dan lurah/kepala desa setempat.
 - c. Hasil pelaksanaan penelitian diserahkan kepada Kepala BAPPELITBANGDA Kabupaten Cilacap paling lama 3 (tiga) bulan setelah berakhirnya masa penelitian.
 - d. Perpanjangan surat izin penelitian dilakukan dengan mengajukan surat permohonan perpanjangan dan dilampiri laporan hasil kegiatan yang sudah dilaksanakan, paling lama 7 (tujuh) hari sebelum masa izin berakhir.
- IV. Surat izin penelitian ini berlaku mulai tanggal : 30 Januari 2018 s.d. 30 April 2018

Cilacap, 30 Januari 2018
a.n. KEPALA BAPPELITBANGDA KAB. CILACAP



Tembusan :

1. Bupati Cilacap (sebagai laporan);
2. Kepala Bakesbangpol Kab. Cilacap;
3. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Cilacap;
4. Kepala UPT Puskesmas Kroya I;
5. Kepala UPT Puskesmas Binangun;
6. Ketua STIKES Muhammadiyah Gombong;
7. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan D.I Panjaitan Nomor 1 Telepon (0282) 534118 – 537477 Faximile (0282) 534118

CILACAP

Kode Pos 53223

Rekomendasi Penelitian dan Rekomendasi Pengabdian Masyarakat (PKL atau KKN)

NOMOR : 072 / 0110 / I / 28 / 2018

- I. Dasar
- 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor. 07 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 - 2 Peraturan Bupati Cilacap Nomor 4 Tahun 2017 tanggal 6 Januari 2017 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, Rekomendasi Pengabdian Masyarakat, Izin Penelitian dan Izin Pengabdian Masyarakat di Wilayah Kabupaten Cilacap.
- II Membaca : Surat dari An. Ketua Lembaga Penelitian Pengembangan dan Pengebdian Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Gombong Nomor :020.I/IV.3.1.LP3M/I/2018 tanggal, 15 Januari 2018 Tentang Izin Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (**BAKESBANGPOL**) Kabupaten Cilacap menyatakan **TIDAK KEBERATAN** untuk memberikan rekomendasi atas Pelaksanaan **Penelitian** yang akan dilaksanakan oleh :

1. Nama / NIM : **Lutfi Istiana (A21601452)**
2. Pekerjaan : Mahasiswi Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Gombong
3. Alamat : Jl. Cendrawasih Rt. 5 / Rw. 8 Bajing Kulon Kecamatan Kroya
4. Maksud dan Tujuan : Penyusunan Skripsi
5. Penanggung jawab : Arnika Dwi Asti, M.Kep (Sekretaris)
6. Judul : **"Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I Tahun 2017 "**
7. Lokasi : - Penelitian di Puskesmas Kroya 1
- Uji Validitas di Puskesmas Binangun

III. Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melaksanakan **Penelitian**, diwajibkan menyerahkan Surat Rekomendasi dari **Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik** Kabupaten Cilacap Ke **BAPPELITBANGDA** Kabupaten Cilacap Untuk Mendapatkan Ijin **Penelitian**
2. Pelaksanaan **Penelitian** ini tidak disalahgunakan untuk tujuan lain yang berakibat pelanggaran Peraturan Perundang – undangan yang berlaku.
3. Mentaati segala ketentuan dalam pelaksanaan **Penelitian** dimaksud.
4. Setelah selesai pelaksanaan **Penelitian** harap melaporkan hasilnya kepada Bupati Cilacap lewat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (**BAKESBANGPOL**) Kabupaten Cilacap.
5. Surat rekomendasi ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati / mengindahkan ketentuan – ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

IV. Surat Rekomendasi ini berlaku mulai tanggal **30 Januari 2018 s/d 28 Februari 2018**

DIKELUARKAN DI : CILACAP
PADA TANGGAL : 30 Januari 2018

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN CILACAP


Drs. WIJONARDI, MM
Pemina Tingkat I
NIP. 19630415 198503 1 022

Tembusan :

1. Kepala BAPPELITBANGDA Kabupaten Cilacap ;
2. Lutfi Istiana (yang bersangkutan) ;
3. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP DINAS KESEHATAN

Jalan Jenderal Gatot Subroto Nomor. 26 Telepon / Faximile (0282) 520474, 534078
Website : <http://www.dinkes.cilacapkab.go.id>, E_mail : dinkescilacap@yahoo.com

CILACAP

Kode Pos. 53223

Cilacap, 31 Januari 2018

Nomor : 072/0295-H/16.1
Lampiran :
Perihal : Penelitian/Survey

Kepada
Yth : Kepala UPT Puskesmas Kroya I
Di –
Kroya

Memperhatikan Surat dari BAPPELITBANGDA Nomor 072/0010/37/2018 pada tanggal 30 Januari 2018 perihal Rekomendasi Penelitian/Survey, maka dengan ini diharapkan kepada Saudara untuk dapat membantu pada pelaksanaan Penelitian/Survey tersebut dengan judul **"Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan pada pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I"**.

Adapun Mahasiswa yang melaksanakan Penelitian/Survey tersebut adalah :

Nama : **LUTFI ISTIANA**
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong
Alamat : Jl. Cendrawasih RT.5/8 Bajing Kulon Kroya
Penanggung Jawab : Arnika Dwi Asti, M.Kep (Sekretaris)
Lokasi Penelitian : UPT Puskesmas Kroya I

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Penelitian/Survey tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketenangan dan ketertiban masyarakat/Pemerintah.
2. Sebelum Pelaksanaan Penelitian/Survey langsung kepada responden, harus terlebih dahulu melaporkan kepada Kepala Instansi/Wilayah setempat.
3. Setelah Pelaksanaan Penelitian/Survey selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap.
4. Apabila dalam jangka waktu tertentu hasil Penelitian/Survey belum dikirim ke Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap, maka kepada Penanggung jawab/Pimpinan Lembaga yang bersangkutan berkewajiban mengirimkan hasil Pengabdian Masyarakat tersebut diatas.
5. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian/Survey ini berlaku dari tanggal 30 Januari s/d 30 April 2018.

Demikian untuk mendapatkan perhatian dan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN CILACAP

dr. MARWOTO, M.Si
Pembina Tk I
NIP. 19610307 198803 1 005

Tembusan :

1. Bupati Cilacap ;
2. Kepala BAPPELITBANGDA Kab. Cilacap;
3. Kepala Badan Kesbang dan Politik Kab. Cilacap;
- ✓ 4. STIKES Muhammadiyah Gombong;
5. Yang bersangkutan;



PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
DINAS KESEHATAN

Jalan Jenderal Gatot Subroto Nomor. 26 Telepon / Faximile (0282) 520474, 534078
Website : <http://www.dinkes.cilapkab.go.id>, E_mail : dinkescilacap@yahoo.com

CILACAP

Kode Pos. 53223

Cilacap, 31 Januari 2018

Nomor : 072/0295-H/16.1
Lampiran :
Perihal : **Penelitian/Survey**

Kepada
Yth : Kepala UPT Puskesmas Kroya I
Di --
Kroya

Memperhatikan Surat dari BAPPELITBANGDA Nomor 072/0010/37/2018 pada tanggal 30 Januari 2018 perihal Rekomendasi Penelitian/Survey, maka dengan ini diharapkan kepada Saudara untuk dapat membaritu pada pelaksanaan Penelitian/Survey tersebut dengan judul **"Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kegawatdaruratan pada pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di UPT Puskesmas Kroya I"**.

Adapun Mahasiswa yang melaksanakan Penelitian/Survey tersebut adalah :

Nama : **LUTFI ISTIANA**
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Gombong
Alamat : Jl. Cendrawasih RT.5/8 Bajing Kulon Kroya
Penanggung Jawab : Arnika Dwi Asti, M.Kep (Sekretaris)
Lokasi Penelitian : UPT Puskesmas Kroya I

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Penelitian/Survey tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketenangan dan ketertiban masyarakat/Pemerintah.
2. Sebelum Pelaksanaan Penelitian/Survey langsung kepada responden, harus terlebih dahulu melaporkan kepada Kepala Instansi/Wilayah setempat.
3. Setelah Pelaksanaan Penelitian/Survey selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap.
4. Apabila dalam jangka waktu tertentu hasil Penelitian/Survey belum dikirim ke Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap, maka kepada Penanggung jawab/Pimpinan Lembaga yang bersangkutan berkewajiban mengirimkan hasil Pengabdian Masyarakat tersebut diatas.
5. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian/Survey ini berlaku dari tanggal 30 Januari s/d 30 April 2018.

Demikian untuk mendapatkan perhatian dan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Tembusan :

1. Bupati Cilacap ;
- ✓ 2. Kepala BAPPELITBANGDA Kab. Cilacap;
3. Kepala Badan Kesbang dan Politik Kab.Cilacap;
4. STIKES Muhammadiyah Gombong;
5. Yang bersangkutan;