

**HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BADAN
PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI
RUMAH SAKIT ISLAM SWASTA**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1)

Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Disusun oleh:

Muhammad Rifqy
(30701401500)

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2018**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya Muhammad Rifqy dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi.
2. Sepanjang pengetahuan saya, dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.
3. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia derajat kesarjanaan saya dicabut.

Semarang, Mei 2018



Muhammad Rifqy

PERSETUJUAN

HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT ISLAM SWASTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Muhammad Rifqy
30701401500

Telah disetujui untuk diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji guna memenuhi sebagai persyaratan untuk mencapai gelar sarjana psikologi

Pembimbing



Ruseno Arjanggal, S.Psi., MA
NIDN. 0606097401

Tanggal

03-Mei-2018

Semarang, 03-Mei-2018

Mengesahkan
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Ruseno Arjanggal, S.Psi., MA
NIDN. 0606097401

PENGESAHAN

HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI RUMAH SAKIT ISLAM SWASTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Muhammad Rifqy

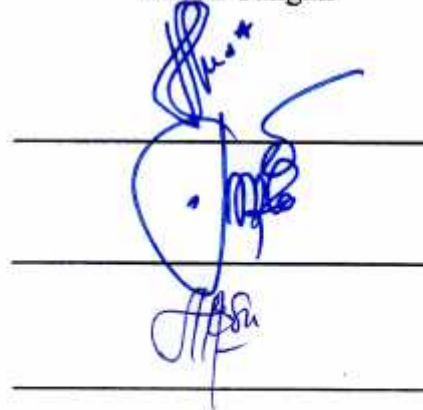
30701401500

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 3 Mei 2018

Dewan Penguji

1. **Ruseno Arjanggi, S.Psi., MA**
2. **Agustin Handayani, S. Psi, M. Si**
3. **Ratna Supradewi, S.Psi, M.Si**

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Ruseno Arjanggi, S.Psi., MA

NIDN. 0606097401

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini kepada:

Ibu, Bapak, Kedua Kakak dan Keponakanku tercinta yang senantiasa memberikan do'a, semangat dan dukungan selama proses penyelesaian karya ini

Almamater Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah menjadi tempatku menimba ilmu

Dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu, arahan dan bimbingan untuk menyelesaikan karya ini.

MOTTO

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan
timbanglah dengan timbangan yang benar”

(Q.S.Asy-Syu'araa' : 181-182)

“Sesungguhnya manusia itu sudah ditakdirkan setiap jalan hidupnya, namun
semua itu tergantung dari manusia itu sendiri untuk menjalaninya, semua
tergantung dari akal pikiran dan hati manusia itu sendiri.

Jika manusia selalu berikhtiar dan berdo'a di jalan-NYA, maka dia akan memetik
dari hasil setiap ikhtiar dan doa'a yang dilakukannya, sesungguhnya DIA maha
mengetahui segala urusan”

(HR. Bukhori)

“Kau bisa patahkan kakiku, patah tanganku, rebut senyumku, hitamkan putihnya
hatiku, tapi tidak mimpi-mimpiku”

(Tulus)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan ridho-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini mampu terselesaikan. Sholawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan besar yaitu Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya yang telah membawa kaum muslim dari zaman jahilliah menuju zaman yang terang benderang ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah mendukung secara langsung maupun tidak langsung. Dukungan berupa bimbingan, dorongan dan motivasi membuat penulis bisa mempertahankan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis dengan bangga dan rendah hati menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Ruseno Arjangga, MA, Psi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang juga sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, memberikan ilmu, semangat dan motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Ibu Agustin Handayani, S.Psi, M.Si selaku dosen wali juga sebagai dosen pembimbing magang yang telah bersedia membimbing selama proses perkuliahan.
3. Ibu Titin Suprihatin, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing teknik penulisan skripsi yang telah bersedia membimbing selama proses perkuliahan
4. Mbak Diany Ufieta Syafietri, M.Psi, Psikolog selaku dosen Kontruksi Alat Ukur Psikologi juga sebagai dosen pembimbing saya dilapangan yang memberikan ide dalam penelitian ini dan yang memberikan saya skala penelitian adatasi, tanpa bantuan ibu skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar.
5. Mbak Vella Imaninda, S. Psi, M. Psi, Psikolog selaku pemilik skala kepuasan pasien yang berjudul Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia yang telah mengizinkan saya untuk melakukan adaptasi penelitian skala kepuasan pasien.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi Unissula selaku tenaga pengajar yang telah bersedia berbagi segenap ilmu dan kemampuannya sehingga penulis memperoleh pengetahuan dan pengalaman selama menempuh studi.
7. Bapak dan Ibu Staff Tata Usaha dan Petugas Laboran Fakultas Psikologi Unissula, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.
8. Bapak Rohadi selaku Litbang dan Perawat disemua Poliklinik RSI Sultan Agung Semarang yang telah bersedia membantu dalam proses perizinan dan pengambilan data penelitian.
9. Bapak dan ibuku tercinta, yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, motivasi, mendidikku, membimbingku dan dukungan baik secara moril maupun materiil untuk kelancaran dan kesuksesanku. Gelar sarjana ini aku persembahkan untuk kedua orangtuaku, segala hormat dan kasih sayangku untuk bapak ibu tercinta.
10. Kak Abdul Gaya, Mbak Ucik Leliana Gaya dan keponakanku Ica Sugiarti Gaya yang selalu memberikan do'a, motivasi, semangat dan dukungan baik secara moril maupun materiil untuk kelancaran dan kesuksesanku.
11. Adekku Lita Oktavia dan Fahtur Rahman yang selalu membantu saya membantu proses tugas kuliah saya di kampus.
12. Teman-teman satu kelompok bimbingan Mbak Qiqi, Mbak Mega, Mbak Aminah, Mbak Muna, Mbak Elok, Nija, Saka, Heni, Dila, yang selalu memberikan dukungan dan saling membantu agar skripsi ini bisa cepat terselesaikan.
13. Sahabatku Ica, Lala, Lia dan Ana juga sebagai saudara yang selalu membantu saya agar skripsi ini bisa cepat terselesaikan dan menjadi pejuang S.Psi ku, Terima kasih sahabat
14. Agil (aul) sahabat KAUPku sukses terus buat kamu.
15. Iskandar, Afif, Comal dan Taul sebagai teman setia dari pertama masuk kuliah sampai sekarang, sukses terus buat kalian.
16. Aina, Naylatsa, Meiti, Anita, Upit teman yang selalu membantu dan mengajari saya saat kurang paham pada materi pelajaran

17. Teman-teman RAS'14 khususnya kelas A yang juga teman seperjuangan dan telah banyak memberikan dukungan kepada saya.
18. Berbagai pihak yang telah turut membantu, memberikan dukungan dan doa kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Skripsi ini telah dikerjakan dengan proses penyelesaian yang sungguh-sungguh dan sebaik-baiknya, meskipun demikian penulis tetap menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Psikologi dan semua pihak yang tertarik dengan ilmu ini.

Semarang, Maret 2018

Penulis