



**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RUANG RAWAT INAP RSI SULTAN AGUNG
SEMARANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan mencapai Sarjana Keperawatan

Oleh :

Dewi Nurhasih

NIM : 30901501903

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang**” saya rangkai tanpa ada tindakan plagiarisme sesuai dengan ketentuan yang sudah ditepatkan oleh Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dengan dibuktikan oleh uji *turn it in* dengan hasil 18%, jika dilain hari saya melakukan tindakan plagiarisme saya bertanggung jawab dan siap menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Islam Sultang Agung Semarang kepada saya.

Semarang, 6 Februari 2019

Peneliti



Dewi Nurhasih



**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RUANG RAWAT INAP RSI SULTAN AGUNG
SEMARANG**

Skripsi

Oleh :

Dewi Nurhasih

NIM : 30901501903

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul :

HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP RSI SULTAN AGUNG SEMARANG

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Dewi Nurhasih**

NIM : 30901501903

Telah disahkan dan disetujui oleh pembimbing pada :

Pembimbing I

Pembimbing II

Tanggal : 8 Februari 2019

Tanggal : 8 Februari 2019



Ns. Dyah Wiji Puspita Sari, M.Kep
NIDN. 06.2207.8602



Ns. Muh. Abdurrouf, M.Kep
NIDN. 06.0505.7902

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP
RSI SULTAN AGUNG SEMARANG**

Disusun oleh :

Nama : **Dewi Nurhasih**

NIM : 30901501903

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 8 Februari 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,

Ns. Retno Issroviatiningrum, M.Kep

NIDN. 06.0403.8901



Penguji II,

Ns. Dyah Wiji Puspita Sari, M.Kep

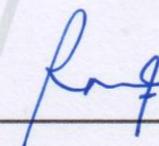
NIDN. 06.2207.8602



Penguji III,

Ns. Muh. Abdurrouf, M.Kep

NIDN. 06.0505.7902



Mengetahui,
Dekan FIK Unissula Semarang



Iwan Ardian, SKM., M.Kep

NIDN. 06.2208.7404

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

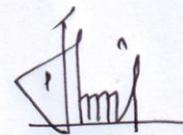
Nama : Dewi Nurhasih

NIM : 30901501903

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul
**Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien
BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 8 April 2019



Dewi Nurhasih

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Nurhasih
NIM : 30901501903
Program Studi : S1 Keperawatan
Fakultas : Ilmu Keperawatan

Alamat Asal : Sidomulyo 02/01 Kec. Wonosalam Kab. Demak

No. HP / Email : 082227185545/dewinurhasih@std.unissula.ac.id

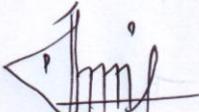
Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul,

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiatisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 8 April 2019
Yang menyatakan,


Dewi Nurhasih

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang selalu melindungiku

Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang senantiasa mendukung dan mendampingiku :

1. Kedua orang tua saya tersayang, ibu saya Supiah dan bapak saya Suharjo yang senantiasa member segenap kasih sayang, perhatian, semangat, motivasi, dan doa yang tidak pernah henti-hentinya mengiringi setiap langkahku agar menjadi anak yang berbakti dan bisa membanggakan kedua orang tua serta kepercayaan untuk hidup di kota orang.
2. Buat kakak saya Ahmad Sholikin dan Anisa Nirma Cahya Ningrum yang selalu mendukung saya dan seluruh keluarga besar terimakasih atas segala doa dan dukungannya.
3. Seluruh Dosen dan keluarga besar Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang terimakasih untuk senantiasa tulus dan ikhlas dalam memberikan ilmu serta bimbingannya.
4. Keluarga SEMA-PT Universitas Islam Sultan Agung dan SEMA Fakultas Ilmu Keperawatan terimakasih untuk ilmu politiknya dan yang telah memberikan pengalaman dalam berorganisasi.
5. Sahabat-sahabat spesial saya Een selvie, Efi, Flaviana, Dyah, Dian, Eni, Dwi, Eka, Nuryati, Atika, Farida, Riki, Ucik yang telah memberikan semangat dan dukungan.
6. Teman-teman satu bimbingan Rida, Risma, Shela, Alif, Anisa, Adib yang saling menyemangati satu sama lain dan memotivasi.
7. Almamater Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang selalu ku banggakan.

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُوءُوا
وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai

QS. Al-Isra' Ayat 7

“Jika Engkau Berada Di Sore Hari Janganlah Menunggu (Melakukan Sesuatu) Hingga Pagi, Dan Jika Engkau Berada Pada Pagi Hari, Janganlah Menunggu (Melakukan Sesuatu) Hingga Sore Hari”

(Ibnu Umar Radhiyallahuanhuma)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbal'alamin

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini sebagai syarat untuk memenuhi tugas akhir. Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu saya ucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Ir . Prabowo Setiyawan, M.T., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang
2. Iwan Ardian SKM. M. Kep. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung
3. Ns. Tutik Rahayu M.Kep.,Sp.Mat selaku Kaprodi S1 Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung
4. Ns. Dyah Wiji Puspita Sari, M.Kep selaku pembimbing I Departemen Manajemen terimakasih banyak telah sabar meluangkan waktu serta tenaganya dalam memberikan bimbingan dan memberikan ilmu yang tulus, ikhlas, serta nasehat yang bermanfaat dalam menyusun proposal ini.
5. Ns. Muh Abdurrouf, M. Kep selaku pembimbing II terimakasih juga yang selama ini telah meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan, memberikan bimbingan, dan dukungan agar saya menjadi lebih baik.
6. Ns. Retno Isrovianingrum, M. Kep selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, masukan, kritik dan saran kepada saya.

7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bantuan kepada penulis selama menempuh studi.
8. Kepada Orang Tua yang saya sayangi Bapak **Suharjo** dan Ibu **Supiah**, yang telah memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil selama menempuh perkuliahan. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.
9. Kakak - kakak saya Ahmad Sholikhin dan Anisa Nirma Cahyaningrum yang senantiasa memberikan dukungan sertamemberikansenyum, semangat, do'a untuk ini.
10. Sahabat - sahabat saya Efi, Fla, Een, Mulya, Atika, Farida, Dyah, Eka, Dian, Eny seperjuangan canda, tawa, tangis yang terlewati terimakasih iuntuk motivasi dan do'a dalam mengerjakan proposal.
11. Sahabat-sahabat saya SEMA-FIK dan SEMA-PT Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
12. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan departemen manajemen Adib, Shela, Rida, Risma, Eka, Anisa, Yasinta, Sindy, Ulfi, Dessy, Ina, Alif terimakasih untuk dukungan dan do'anya.
13. Teman-teman angkatan 2015 Prodi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, penulis sangat membutuhkan saran dan kritik sebagai evaluasi bagi penulis. Peneliti berharap proposal ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Semarang, 6 Februari 2019

Penulis