

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PERANAN BPA (BALAI PENGOBATAN
AZZAINIYAH) DALAM PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PONDOK PESANTREN NURUL JADID**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Serjana Keperawatan**

Oleh:

**ABDULLAH YASIN
NIM: 157.01.09.001**



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NURUL JADID
PROBOLINGGO**

2014

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PERANAN BPA (BALAI PENGOBATAN
AZZAINIYAH) DALAM PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PONDOK PESANTREN NURUL JADID**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Serjana Keperawatan**

Oleh:

ABDULLAH YASIN

NIM: 157.01.09.001



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NURUL JADID
PROBOLINGGO**

2014

LEMBAR PERSETUJUAN

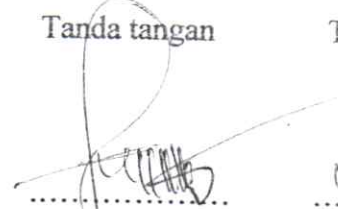
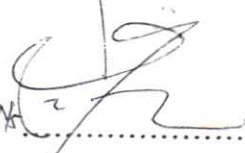
PERSEPSI PASIEN TENTANG PERANAN BPA (BALAI PENGOBATAN AZZAINIYAH) DALAM PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PONDOK PESANTREN NURUL JADID

SKRIPSI

Oleh :

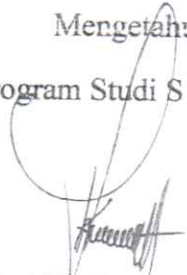
Abdullah Yasin
NIM: 157.01.09.001

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk dipertahankan
di depan tim penguji Skripsi

Jabatan	Nama	Tanda tangan	Tanggal
Pembimbing I	<u>SRI ASTUTIK, S.Kep</u>		<u>19-06-2019</u>
Pembimbing II	<u>Zainaf Manic, S.Kep, Ns</u>		<u>19-06-2019</u>

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Keperawatan


Ns. Kholisotin, S.Kep
NIK. 2012022

LEMBAR PENGESAHAN

**PERSEPSI PASIEN TENTANG PERANAN BPA (BALAI PENGOBATAN
AZZAINIYAH) DALAM PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PONDOK PESANTREN NURUL JADID**

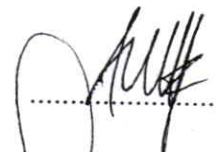


SKRIPSI

Oleh :


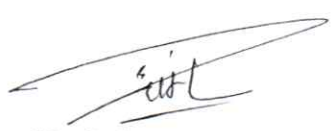
**Abdullah Yasin
NIM: 157.01.09.001**

Telah disetujui dan disahkan oleh tim penguji Skripsi
Pada tanggal 21 Agustus 2014

Dewan Penguji

Jabatan	Nama	Tanda tangan
Ketua Penguji	<u>Ns. Agus Feri Gunawan, S.Kep., M.Kes.</u>	
Anggota Penguji I	<u>Sri Astutik A., S.Kep</u> NIK. 200900	
Anggota Penguji II	<u>Ns. Zainal Munir, S.Kep</u> NIK. 2013033	

Paiton, 21 Agustus 2014
Mengetahui,

<p>Ketua Stikes Nurul Jadid</p>  <p><u>Hefniy, M.Pd</u> NIK. 2009001</p>	<p>Ketua Program Studi S1 Keperawatan</p>  <p><u>Ns. Baitus Sholeha, S. Kep</u> NIK. 2013032</p>
---	--

Motto

**“Saya melakukan bukan
karena saya bisa, tapi karena
saya punya kemauan”**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, peneliti :

Nama : Abdullah Yasin

NIM : 157.01.09.001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yan berjudul :
“Pengaruh Penyuluhan Perawatan Diri Terhadap Peningkatan *’Hubungan Persepsi Pasien Tentang Peranan BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah) dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Pondok Pesantren Nurul Jadid’*” adalah benar benar karya peneliti. Hal-hal yang bukan karya peneliti sendiri di dalamnya karya tulis ilmiah ini telah di beri citasi dan di rujuk dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan karya tulis ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari karya tulis ilmiah tersebut.

Probolinggo, 10 Maret 2014

Yang membuat pernyataan,

Abdullah Yasin

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunianya peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul " Hubungan Persepsi Pasien tentang Peranan BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah) dalam Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Pondok Pesantren Nurul Jadid". Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan penyelesaian pendidikan Program Studi S1 Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya karya tulis ilmiah ini berkat bimbingan, bantuan dan kerjasama serta dorongan berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini dengan segala hormat peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. KH. Zuhri Zaini, BA selaku pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid
2. Hefniy, M.pd, selaku Ketua SIKes Nurul Jadid Paiton Probolinggo
3. Kholisotin, S.Kep, Ns. selaku Ketua Prgram Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
4. Sri Astutik H., S.Kep, selaku dosen pembimbing I yang selalu membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.
5. Zainal Munir, S.Kep, Ns. selaku dosen pembimbing II yang selalu membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

6. Drs H. Abdul Wafi Rawi, M.Pdi. selaku direktur BPA (Balai Pengobatan Azainiyah) yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah)
7. Ayah, Ibu, kakak dan adik, yang selalu memberikan do'a dukungan dan kasih sayang.
8. Buat "Debok" sayang yang selalu memberikan semangat baru dan dukungan serta doa yang selalu engkau iringi di setiap ketikan dalam coretan karya tulis ilmiah ini.
9. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan karya tulis ilmiah selanjutnya. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Probolinggo, 10 Maret 2014

Peneliti

ABSTRAK

Kata Kunci: Persepsi, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan

Yasin, Abdullah, 2014 *Persepsi Pasien Tentang Peranan BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah) Dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Pondok Pesantren Nurul Jadid Tugas Akhir*, STIKES Nurul Jadid Pembimbing (1) Sri Astutik A., S.Kep, pembimbing (2) Ns. Zainal Munir, S.Kep

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang dari persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi pasien tentang peranan (BPA) Balai Pengobatan Azzainiyah dalam pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasional, populasi adalah pasien BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah) yang mendapatkan pelayanan kesehatan, sampel sebanyak 166 orang, pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisa data menggunakan *Sperman Rank (Rho)*.

Hasil penelitian dari 166 responden didapatkan yang merasa puas berjumlah 0 pasien (0%), responden yang merasa cukup puas berjumlah 64 pasien (38,6%), dan responden yang merasa tidak puas berjumlah 102 pasien (61,4%), hasil uji diperoleh $p(0,000) < 0,005$, maka H_1 diterima. Yang berarti ada pengaruh antara persepsi pasien tentang peranan BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah) dalam pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Disarankan kepada setiap petugas BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah) baik medis maupun non medis agar lebih meningkatkan kinerja pelayanan pada aspek pemenuhan kebutuhan fisiologis pasien, kelengkapan fasilitas ruangan, serta kebersihan lingkungan BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah), dan kenyamanan ruang rawat inap.

ABSTRACT

Key word: Perception, Health Services, Satisfaction.

Yasin, Abdullah, 2014 Medical Patient Perception About The Role Of BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah) In Health Services Toward The Patient Satisfaction In Nurul Jadid Islamic Boarding School on the last task, the guider of STIKES Nurul Jadid (1) the first is Sri Astutik A.,S.Kep, and (2) the second is Ns. Zaina Munir, S.Kep

The satisfaction of medical patient is the feeling level of someone from the perception of medical patient toward medical treatment and one of result which is felt and hoped by them.

The purposed of this research is analyzing the relation of medical patient perception about the role of BPA (Balai Pengobatan Az-zainiyah) in health services toward the satisfaction in Nurul Jadid Islamic Boarding School at Probolinggo exactly Paiton.

This research is correlational descriptive research, the population is the medical patient of BPA (Balai Pengobatan Az-zainiyah) which is getting the health services, for the sample there are 166 people, the interpretation of sample use *purposive sampling*. The analyzing data use *Sperman Rank (Rho)*.

The result of research from 166 respondents, nobody (0%) patient is satisfied, 64 patients (38.6%) felt satisfied enough, and 102 patients (61.4%) felt unsatisfied, this result is gotten $\rho (0.000) < 0.005$, so H1 is received. Which mean there is the effect between medical patient perception about the role of BPA (Balai Pengobatan Az-zainiyah) in health services toward the medical patient satisfaction.

The advice to every official BPA (Balai Pengobatan Az-zainiyah) medic or non-medic for increasing the work treatment on medical patient physiology requirement aspect, completeness of room's facility, the cleanliness environment BPA (Balai Pengobatan Az-zainiyah), and the pleasure in the hospital ward.

DAFTAR ISI

Halaman

Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Surat Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vi
Abstack	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Persepsi.....	8
1. Pengertian Persepsi	8
2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi	9
3. Proses Terjadinya Persepsi	11
4. Proses Pengorganisasian	13
5. Proses Reaksi	14
B. Pelayanan Kesehatan	15
1. Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.....	17
2. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.....	18
3. Pelayanan Kesehatan di Klinik	19

C. Kepuasan Pasien	21
1. Pengertian Kepuasan	21
2. Faktor-Faktor Penyebab Rasa Tidak Puas	22
3. Klasifikasi Kepuasan	23
4. Konsep Pengukuran Kepuasan	25
5. Pengukuran Kepuasan Pasien	26
6. Faktor Kepuasan Pasien	27
7. Mengevaluasi Jasa Layanan	28
D. Hasil Penelitian Sebelumnya	28
E. Sejarah Balai Pengobatan Azzainiyah Nurul Jadid	29
F. Kerangka Konsep Dan Hipotesis Penelitian	42
1. Kerangka Konsep Penelitian	42
2. Hipotesis Penelitian	43
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	44
B. Populasi, Sampel dan Sampling	44
C. Variabel Penelitian	46
D. Defenisi Operasional	46
E. Tempat Penelitian	48
F. Waktu Penelitian	48
G. Istrumen Penelitian	48
H. Prosedur Pengumpulan Data	50
I. Analisa Data	51
J. Etika Penelitian	52
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil	53
B. Pembahasan	59
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR TABEL

Haiaman

Tabel 2.2 Tenaga Medis di Balai Pengobatan Azzainiyah Podok Pesantren Nurul Jadid	32
Tabel 2.3 Tenaga Keperawatan di Balai Pengobatan Azzainiyah Podok Pesantren Nurul Jadid.....	32
Tabel 2.4 Tenaga Non Medis di Balai Pengobatan Azzainiyah Podok Pesantren Nurul Jadid.....	33
Tabel 2.5 Persentase Kasus Terbanyak di Balai Pengobatan Azzainiyah Podok Pesantren Nurul Jadid	33
Tabel 2.7 Peralatan dan Fasilitas di Balai Pengobatan Azzainiyah Podok Pesantren Nurul Jadid.....	35
Tabel 2.9 Tarif Pembiayaan di Balai Pengobatan Azzainiyah Podok Pesantren Nurul Jadid.....	38
Tabel 2.10 Biaya Tindakan di Balai Pengobatan Azzainiyah Podok Pesantren Nurul Jadid.....	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Persepsi Pasien Tentang Peranan BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah) dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Pondok Pesantren Nurul Jadid	47
Tabel 4.1 Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4.2 Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.3 Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.4 Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status.....	55
Tabel 4.5 Ditribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan.....	55
Tabel 4.6 Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan berdasarkan Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan di Balai Pengobatan Azzainiyah.....	56
Tabel 4.7 Ditribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan di Balai Pengobatan Azzainiyah	57

Tabel 4.8 Tabel Silang Persepsi Dan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan di Balai Pengobatan Azzainiyah.....	58
--	----

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Struktur Kepengurusan di Balai Pengobatan Azzainiyah Podok Pesantren Nurul Jadid.....	31
Gambar 2.6 Denah Ruangan di Balai Pengobatan Azzainiyah Podok Pesantren Nurul Jadid.....	35
Gambar 2.8 Alur Penerimaan Pasien Baru di Balai Pengobatan Azzainiyah Podok Pesantren Nurul Jadid	37
Gambar 2.11 Kerangka Konsep Hubungan Persepsi Pasien Tentang Peranan BPA (Balai Pengobatan Azzainiyah) dalam Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Pondok Pesantren Nurul Jadid	42