

# **SKRIPSI**

## **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2024**



Oleh :

KARENNIKA Br. SEMBIRING

NIM. 032020062

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2024**



**SKRIPSI**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH  
SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN  
TAHUN 2024**



Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Dalam Program Studi Ners  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Oleh :

KARENNIKA Br. SEMBIRING

NIM. 032020062

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN  
2024**



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Karennika Br Sembiring  
NIM : 032020062  
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksa

Peneliti, 14 Juni 2024



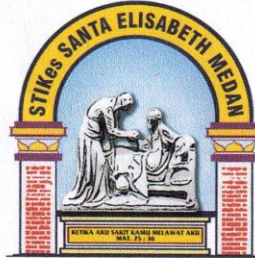
(Karennika Br Sembiring)



# STIKes Santa Elisabeth Medan



## STIKes Santa Elisabeth Medan



### PROGRAM STUDI NERS SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

#### Tanda Persetujuan Semniar Skripsi

Nama : Karennika Br Sembiring  
NIM : 032020062  
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth  
Medan Tahun 2024

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Proposal Jenjang Sarjana  
Medan, 14 Juni 2024

Pembimbing II

(Lindawati Simorangkir S.Kep.,Ns.,M.Kes)

Pembimbing I

(Jagentar P Pane S.Kep.,Ns.,M.Kep)

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

Lindawati F. Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep



### HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Telah Diuji

Pada Tanggal, 14 Juni 2024

**Ketua : Jagentar Pane Parlindungan, S.Kep.,Ns.,M.Kep**

.....

**Anggota : 1. Lindawati simorangkir , S.Kep.,Ns.,M.Kes**

.....

**2. Ernita Rante Rupang, S.Kep.,Ns.,M.Kep**

.....

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Ners**

**Lindawati F. Tampubolon, S.Kep.,Ns.,M.Kep**





# STIKes Santa Elisabeth Medan



## STIKes Santa Elisabeth Medan



### PROGRAM STUDI NERS SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH MEDAN

#### Tanda Pengesahan

Nama : Karennika Br Sembiring  
NIM : 032020062  
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa  
Elisabeth Medan Tahun 2024.

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Sebagai  
Persyaratan Untuk Mempeoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Medan, 14 Juni 2024 Dan Dinyatakan LULUS

#### TIM PENGUJI :

#### TANDA TANGAN

Penguji I : Jagentar P Parlindungan, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Penguji II : Lindawati Simorangkir, S.Kep.,Ns.,M.Kes

Penguji III : Ernita Rante Rupang, S.Kep.,Ns.,M.Kep

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

Mengesahkan  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Santa Elisabeth Medan

(Lindawati F. Tampubolon, Ns.,M.Kep) (Mestiana Br. Karo, Ns.,M.Kep.,DNSc)

STIKes Santa Elisabeth Medan



### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIKA

Sebagai sivitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Karennika Br. Sembiring  
NIM : 032020062  
Program Studi : Ners Tahap Akademik  
Jenis Karya : Skripsi

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan  
kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Hak Bebas *Loyalti*  
*Non-eksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)* atas karya ilmiah saya yang  
berjudul "**Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth**  
**Medan Tahun 2024**".

Dengan Hak Bebas *Loyalti Non-eksklusif* ini Sekolah Tinggi Ilmu  
Kesehatan Santa Elisabeth Medan berhak menyimpan, mengalih  
media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat  
dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya  
sebagai peneliti atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 14 Juni 2024

Yang menyatakan

(Karennika Br. Sembiring)



### ABSTRAK

Karennika Br Sembiring 032020062

Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

Program Studi Ners, 2024

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien BPJS,

(xviii + 37 + Lampiran)

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif dan untuk itu diperlukan penyelenggara pelayanan kesehatan yaitu jaminan BPJS Kesehatan yang selaras. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Rancangan penelitian ini bersifat *deskriptif*. Metode penelitian yang digunakan *Cross Sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden BPJS 91 orang. Instrumen yang digunakan kuesioner. Hasil penelitian tingkat kepuasan layanan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memiliki kategori puas sebanyak 90 orang (99%); dan kategori cukup puas 1 orang (1%). Perlu perbandingan kepuasan pasien BPJS yang mendapatkan perawatan di rumah sakit swasta dengan rumah sakit milik pemerintah dengan jumlah sampel yang besar.

Daftar Pustaka (2016 – 2020)





### ABSTRACT

Karennika Br Sembiring 032020062

*Description of BPJS Patient Satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan 2024.  
Nursing Study Program, 2024*

*Keywords: BPJS Patients, Satisfaction*

*(xviii + 37 + Attachments)*

*Health is a basic human skill to be able to live a decent and productive life and that is the ultimate need for organizing health services, namely a reliable BPJS Health guarantee. The aim of this research is to find out what the level of BPJS patient outcomes is at Santa Elllisabellth Melldan Hospital. This research design is descriptive. The research method used is Cross Sectional. The sampling technique used is purposive sampling with a total of 91 BPJS respondents. The instrument used is a questionnaire. The results of the research on the level of patient service satisfaction at Santa Elisabeth Hospital in Medan are in the satisfied category of 90 people (99%) and the quite satisfied category of 1 person (1%). So it is necessary to re-evaluate BPJS patient satisfaction in improving the quality of service at Santa Elisabeth Hospita Medan.*

*Blibliography (2016-202)*



### KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun penelitian ini dengan judul **“Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024”** penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan melalui skripsi pada jenjang S1 Ilmu Keperawatan Program Studi Ners di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Santa Elisabeth Medan.

Pada penyusunan Skripsi ini tidak semata-mata hasil kerja peneliti sendiri melainkan berkat bimbingan dan dorongan dari pihak-pihak yang telah membantu oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih yang terhingga kepada:

1. Mestiana Br Karo, M.Kep DNSc selaku Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah mengizinkan dan menyediakan fasilitas untuk mengikut pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.
2. dr. Eddy Jefferson, Sp. OT (K), Sport Injury Selaku Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Yang telah memberikan izin untuk melakukan survey awal di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
3. Lindawati F. Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan.
4. Jagentar Parlindungan pane , S.kep., Ns., M.kep Selaku Penguji I Saya yang telah membantu membimbing serta penguji mengarahkan peneliti dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini



5. Linda simorangkir , S.kep,.Ns,.M.kes selaku dosen pembimbing II yang sabar dalam membantu, membimbing serta mengarahkan dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ernita Rante Rupang, S.kep.Ns,.M.kep selaku dosen pembimbing III saya yang juga sabar dalam membantu, membimbing serta menguji saya pada ujian skripsi ini mengarahkan dan memberikan ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar dan tenaga kependidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing, mendidik, dan membantu peneliti selama menjalani pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
8. Kordinator Asrama Sr. M. Ludovika Sihombing FSE dan seluruh karyawan asrama dan selaku ibu asrama yang selalu memotivasi dalam pembuatan skripsi ini.
9. Kepada Cinta Pertama dalam hidup peneliti Alan Bean Sembiring, seseorang yang biasa peneliti panggil bapak dan menjadi alasan peneliti masih bertahan sampai detik ini. Puji Tuhan peneliti sudah berada di tahap ini. Terimakasih engkau selalu memberikan kasih sayang yang sangat luar biasa, nasihat, motivasi, semangat dan doa yang terbaik untuk anak pertamaku ini. Semoga kam selalu bangga dengan peneliti, Terimakasih banyak. I Love u so much dad.
10. Kepada Ibu tercinta Rosmeri Br Tarigan, seseorang yang peneliti panggil mamak, perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak-



anaknya sekolah yang jenjang yang lebih tinggi selalu menjadi penyemangat bagi peneliti. Terimakasih untuk doa ibu yang luar biasa, kasih sayang, nasihat, motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis yang sederhana ini. Semoga mamak sehat selalu dan panjang umur, karena mamak harus ada di setiap perjalanan hidup peneliti Terimakasih banyak . I Love u so much Mom.

11. Kepada kedua saudara peneliti, Hernan Krispo Sembiring dan Putri Karisa Sembiring. Terimakasih atas segala pembelajaran yang sangat berarti, solusi dan saran, dukungan, semangat dan motivasi selama ini, serta doa-soa yang baik diberikan kepada peneliti.
12. Kepada Pemilik NPM 17310013 Handi Anjas Tarigan. Terimakasih telah hadir di hidup peneliti dan mewarnai hari-hari ini. Terimakasih banyak selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, doa, serta pengertian kepada peneliti dan selalu ada dalam kondisi apapun.
13. Kepada sahabat peneliti Thesa, Ridha, Hosiana, Henny, Silvani. Terimakasih telah menjadi sahabat yang selalu mendukung dalam segala hal keluh kesah, pendengar yang baik. Semoga kita semua sukses bersama hidup bahagia dan selalu menjadi sahabat sampai selaa-lamanya.
14. Teman-teman seperjuangan dari semester satu sampai detik ini Renata, Celine, lady, ester pardosi dll. Terimakasih selalu memberikan semangat, motivasi dan dukngan dalam mengerjakan karya tulis ini.
15. *Lat but not least*, terima kasih untuk diri sendiri Karennika Sembiring, karena telah mampu bertahan dan berusaha keras untuk mendapat gelar sarjana dan



hidup dengan baik di perantauan ini. Terima kasih telah bangkit ketika jatuh, terima kasih telah mampu menahan ego diri sendiri dan tidak menyerah untuk melanjutkan penyusunan skripsi ini dan menyelesaikan dengan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Terima kasih sudah bertahan.

Peneliti menyadari bahwa penulisan penelitian ini masih belum sempurna, baik isi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu dengan salah kerendahan hati peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Semoga Tuhan Yang Maha pengasih senantiasa mencurahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang membantu peneliti

Medan, 14 juni 2023

Peneliti

(Karennika.Br Sembiring)





## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN .....	ii
SAMPUL DALAM.....	iii
PERSYARATAN GELAR .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PESETUJUAN .....	v
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN .....	vii
HALAMAN PERSYARATAN PUBLIKASI .....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan .....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.4 Manfaat Peneliti.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Pelayanan Kesehatan .....	6
2.1.1 Defenisi Pelayanan Kesehatan .....	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.3 Konsep Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.4 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan .....	10
2.2 Konsep Penggunaan Badan Penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) .....	11
2.2.1 Definisi BPJS .....	11
2.2.2 Dasar Hukum.....	12
2.2.3 Fungsi BPJS .....	13
2.2.4 Tugas BPJS.....	14
2.2.5 Prinsip BPJS .....	14
2.2.6 Tujuan dan Manfaat .....	15
2.2.7 Kriteria Pelayanan BPJS .....	15
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	19
3.2 Hipotesis Penelitian .....	20



<b>BAB 4 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
4.1 Rancangan Penelitian.....	19
4.2 Populasi dan sampel.....	19
4.2.1 Populasi .....	19
4.2.2 Sampel .....	19
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	21
4.3.1 Variabel penelitian .....	21
4.3.2 Definisi operasional.....	21
4.4 Instrumen penelitian .....	22
4.5 Lokasi dan waktu penelitian .....	23
4.5.1 Lokasi penelitian .....	23
4.5.2 Waktu penelitian .....	23
4.6 Prosedur pengambilan dan pengumpulan data .....	23
4.6.1 Pengambilan data .....	23
4.6.2 Pengumpulan data .....	24
4.7 Kerangka Operasional.....	26
4.8 Analisa Data.....	27
4.9 Etika Penelitian .....	28
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	30
5.2 Hasil Penelitian .....	31
5.2.1 Distribusi Frekuensi Data Demografi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	31
5.2.2 Distribusi Frekuensi tingkat kepuasan BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.....	32
5.3 Pembahasan .....	32
5.3.1 Diagram Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	32
<b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>36</b>
6.1 Simpulan .....	36
6.2 Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>38</b>
1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	39
2. Pengajuan Judul Skripsi .....	40
3. Usulan judul Skripsi dan Tim Pembimbing .....	41
4. Lembar Konsul Proposal .....	42
5. Surat Permohonan Pengambilan Data Awal .....	48
6. Lembar Kuesioner .....	49
7. Master Data .....	55



### DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Defenisi Operasional Variabel Gambaran Kepuasan BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	22
Tabel 5.1	Distribusi frekuensi data demografi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan (n=91) .....	31
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan .....	32



## DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Kerangka konsep Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	17
Bagan 4.2 Kerangka Operasional Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....	26



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 5.3 Diagram Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024 .....	32
---	----





## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif dan untuk itu diperlukan penyelenggara pelayanan kesehatan yaitu jaminan BPJS Kesehatan yang (Permana et al., 2020). selaras dengan tujuan untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu, berbagai cara yang dilakukan setiap orang untuk mendapatkan pengobatan yang baik, salah satunya dengan berobat ke pelayanan kesehatan seperti rumah sakit maupun Puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu agar tercipta kepuasan pasien

Rumah Sakit merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan yang paling dekat masyarakat layanan keperawatan merupakan pelayanan yang sangat penting bagi pasien yang akan dirawat inap di rumah sakit, sehingga mejadi ujung tombak pelayanan dan berperan dalam memberikan kepuasan pasien (Luciana Watak et al., 2023)

World Health Organization (WHO) melakukan sebuah penelitian tentang kepuasan dalam pelayanan kesehatan pada 21 negara bagian di Eropa dan mendapatkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas atau sangat puas dengan sistem pelayanan kesehatan yang ada, dengan tingkat kepuasan yang bervariasi tapi dengan hasil yang sama (Chinintya & Manalu, 2020) Masyarakat yang menjadi peserta BPJS sampai sekarang terus meningkat. Hingga saat ini sekitar 64,33 % penduduk indonesia sudah menjadi peserta BPJS. Pada tahun 2023 peserta BPJS berjumlah 54,88 juta orang terdaftar kepesertaan BPJS dengan

periode sampai dengan februari 2023. Dibandingkan dengan jumlah kepesertaan pada periode yang sama tahun 2022, jumlah ini meningkat sekitar 7,65% (Kemnaker, 2023). Sementara itu, didapatkan data dari Utari et al (2021), bahwa dari 93 pasien peserta BPJS terdapat 78 pasien (83,9%) merasa puas dan 5 pasien (5,4%) merasa cukup puas dan untuk 10 pasien (10,8%) merasa tidak puas dengan proses pelayanan yang diberikan. Pada tahun 2023 di Sumatera Utara tepatnya di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan terdapat 43592 orang yang menggunakan BPJS Rawat jalan. Di Indonesia membuat sistem jaminan kesehatan (BPJS) pada tahun 2014. Kebanyakan orang mengatakan puas, 2,7% mengatakan tidak puas. Pada dimensi empati sendiri 65,3% mengatakan puas (Meistika et al, 2021).

Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara menyeluruh, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, menurut Peraturan Kemenkes RI No 3/MENKES/Per/1/2020. Rumah sakit harus mampu menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya dengan berbagai cara. Mereka harus memiliki sumber daya dan panduan untuk strategi peningkatan mutu di pusat layanan kesehatan publik, pembayaran insentif untuk meningkatkan kualitas layanan, mempermudah sistem dan akses JKN, pemantuan berkala, dan menjadi provider JKN yang ramah. Hal ini menyebabkan semakin banyak persaingan di puskesmas dan klinik kesehatan di kota dan daerah (Luciana Watak et al., 2023)..

Dalam penyediaan layanan kesehatan di Rumah Sakit pasien akan merasakan dan berpersepsi sendiri tentang kualitas layanan yang mereka terima; namun, sebagian masyarakat masih belum memahami mekanisme pelayanan yang

menjadi haknya. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterima dapat diukur dengan membandingkan harapan dengan kualitas pelayanan yang diterimanya.

jumlah pasien BPJS dan promosi pemerintah menyebabkan banyak masalah baru. karena keterbatasan fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan itu sendiri. Ketidakpuasan ini menjadi masalah utama pada pasien BPJS (Bandung et al., 2019). Peningkatan Untuk meringankan biaya kesehatan, pemerintah telah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk memberikan jaminan kesehatan kepada semua orang. Sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), pasien BPJS dan non BPJS menerima layanan kesehatan pertama (Yanuarti et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 dari 100 responden yang mengatakan sangat puas itu sebanyak 95% dan sedangkan pasien yang mengatakan tidak puas 6,8% dibagian pelayanan tangible dan dari hasil survey diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 sangat baik.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

**1.3. Tujuan Penelitian****1.3.1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

**1.4. Manfaat penelitian****1.4.1. Manfaat teoritis**

1. Menambah wawasan peneliti tentang tingkat kepuasan di era BPJS pada pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan evaluasi untuk menambah wawasan keilmuan khususnya dalam bidang manajemen keperawatan tentang gambaran kepuasan pasien BPJS Kesehatan terhadap pelayanan di rawat jalan untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.

**1.4.2. Manfaat praktis****1. Bagi institusi**

Sebagai bahan atau sumber data bagi peneliti berikutnya dan bahan pertimbangan bagi yang berkepentingan untuk melanjutkan penelitian sejenis.

**2. Bagi responden**

Untuk menambah wawasan atau pengetahuan masyarakat mengenai penerapan kepuasan pelayanan kesehatan pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

**3. Bagi peneliti selanjutnya**

Harapan untuk peneliti selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya dan mengembangkan wawasan dan hasil dari penelitian dapat dijadikan data penelitian berikutnya sebagai sumber untuk menilai Tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.





### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pelayanan Kesehatan

##### 2.1.1. Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna jasa yaitu pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan (Effendi, 2020)

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan sebagai segala untuk pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat mampu dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

### **2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dalam Menghadapi persaingan antar rumah sakit (perusahaan) yang semakin ketat, maka rumah sakit bersaing untuk memikat agar para pelanggannya tetap royal dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit diberikannya. Salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian penting adalah kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berpikir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Lupioadi, 2006)

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Ada lima dimensi untuk menilai mutu kualitas pelayanan ke lima dimensi pokok tersebut meliputi :

1. **Kehandalan (Reliability)**

Yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan sesuai yang dijanjikan

secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap empati dan dengan akurasi yang tinggi, memberikan informasi yang akurat dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan

## 2. Empati (Emphaty)

Meliputi kemudahan dalam berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian khusus, dan memahami kebutuhan pasien. Selain itu, harapan pasien dapat dinilai berdasarkan kemampuan petugas untuk memahami dan menempatkan diri dalam situasi pasien. Dipercaya bahwa hasil komunikasi dipengaruhi oleh empati; tanpa empati, kualitas pelayanan kesehatan pasien dan petugas kesehatan akan buruk. Empati adalah kemampuan untuk memahami dengan tepat perasaan orang lain dan mengkomunikasikannya kepada mereka. Para pasien mengharapkan petugas yang sabar dan telaten dan memiliki rasa hormat, ramah, dan memahami kondisi pasien.

## 3. Berwujud (Tangibles)

Kemampuan suatu rumah sakit dalam menunjukan aksistensinya kepada pihak eksternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan alat medis yang digunakan dan penampilan pegawai serta media komunikasi.

#### 4. Ketanggapan (Responsiveness)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dengan kualitas pelayanan.

#### 5. Jaminan kepastian (Assurance)

Yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Asuransi diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang menjamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan (Kemenkes RI, 2019).

### 2.1.3. Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain (Adunair, 2007). Layanan merupakan sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, diorganisasikan oleh pemerintah atau perusahaan swasta (Fandy Tjiptono, 2008).

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok ialah:

Tingkah laku yang sopan dan bagaimana cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan yaitu:

- a. Diterima oleh yang bersangkutan
- b. Waktu menyampaikan yang tepat
- c. Keramahan (Moenir,2006:1997)

#### **2.1.4. Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Setiap upaya kesehatan yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat, namun unruk dapat disebut sebagai pelayanan kesehatan yang baik dan keduanya harus mempunyai persyaratan pokok menurut Azwar (2000), persyaratan tersebut adalah:

- a. Tersedia (Available) dan berkeseimbangan (*Continous*)

Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberdayaan dalam masyarakat ada pada saat dibutuhkan

- b. Dapat diterima (aceptable) dan wajar (*apropriate*)

Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat

- c. Mudah dicapai (*accessible*)

Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik



maka pengaturan distribusi sarana dan prasarana kesehatan menjadi sangat penting

d. Mudah dijangkau (*affordable*)

Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini terutama dari sudut biaya untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat

e. Bermutu (*quality*)

Pengertian mutu yang dimaksud disini adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan yang dipihak lain tata cara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan tandar yang telah ditetapkan untuk pelayanan kesehatan.

## **2.2. Konsep Penggunaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)**

### **2.2.1. Definisi BPJS**

BPJS adalah salah satu lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan program-program seperti jaminan sosial yang ada di indoneisia. Menurut UU No. 24 Tahun 2011 BPJS akan mengganti sejumlah lembaga-lembaga jaminan sosial yang ada seperti lembaga asuransi kesehehatan PT Akses Indoneisia akan diganti menjadi BPJS Kesehatan. BPJS adalah badan hukum publik milik negara yang non-profit dan bertanggung jawab kepada Presiden. Terdapat dua BPJS, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang

layak. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah tata cara penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan

JKN yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari SJSN yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan yang bersifat wajib berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iuranya dibayar oleh pemerintah

Kepersertaannya wajib bagi seluruh penduduk Indonesia, dengan tujuan agar semua penduduk Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak.

Seluruh penduduk Indonesia termasuk di dalamnya adalah populasi kunci yang memang hak kesehatan sesuai mandat UU ditanggung oleh negara. Hal ini yang selalu ditekankan agar populasi kunci dapat memahami dan mengerti serta berperan aktif dalam memenuhi hak individunya maupun secara kelompok

### **2.2.2. Dasar Hukum**

Landasan hukum dalam melaksanakan SJSN antara lain adalah:

#### **1. Undang-Undang (UU) Republik Indonesia:**

- a. UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- b. UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

#### **2. Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia:**

- a. Perpres RI No. 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan

- b. Perpres RI No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- c. Perpres RI No. 111 Tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan presiden No. 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan
- d. Perpres RI No. 108 Tahun 2013 tentang Bentuk Dan Isi Pengolahan Program Jaminan Sosial
- e. Perpres RI No 109 Tahun 2013 Tentang Penahapan Kepersertaan Jaminan Sosial
- f. Perpres RI No. 107 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Tertentu Berkaitan Dengan Kegiatan
- g. Perpres RI No. 32 Tahun 2014 Tentang Pengolahan Dan Pemanfaatan Dana Kapitasi JKN
- h. Perpres RI No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua atas Perpres No. 12 Tahun 2013
- i. Perpres RI No. 28 Tahun 2016 Tentang Perubahan Ketiga atas Perpres No. 12 Tahun 2013

### **2.2.3. Fungsi BPJS**

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan, Jaminan kesehatan menurut UU SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional) diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

BPJS Ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 (empat) program, yaitu program jaminan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

#### **2.2.4. Tugas BPJS**

Dalam Melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas untuk: (Kemenkes RI, 2019)

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
2. Merungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah
4. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
6. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggara program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat
8. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan kepada peserta dan masyarakat

#### **2.2.5. Prinsip BPJS**

Prinsip-prinsip Pelaksanaan nya adalah:

1. Prinsip kegoto-royongan

Prinsip gotong-royong berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu

## 2. Prinsip Nirlaba

Prinsip ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan dan tempat tinggal dalam wilayah negara kesatuan Republik Indonesia

## 3. Prinsip Kepersertaan Bersifat Wajib

Kepersertaan bersifat wajib dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindungi.

### **2.2.6. Tujuan dan manfaat**

Untuk memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan yang standar bagi peserta, jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat dan tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu

### **2.2.7. Kriteria Pelayanan BPJS**

#### 1. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama

Pelayanan kesehatan tingkat pertama meliputi pelayanan kesehatan spesialisasi yang mencakup:

- a. Administrasi pelayanan
- b. Pelayanan promotif dan preventif
- c. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis
- d. Tindakan medis non spesialisasi baik operatif maupun non operatif
- e. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
- f. Transfusi darah sesuai dengan kebutuhan medis
- g. Pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium
- h. Rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis

2. Pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan meliputi pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap yang mencakup:

- a. Admisntrasi pelayanan
- b. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialisik oleh dokter spesialis
- c. Tindakan medis spesialisik baik bedah maupun non bedah sesuai dengan indikasi medis
- d. Pelayanan obat dan bahan medis habis pakai
- e. Pelayanan penunjang diagnostik lanjutan sesuai dengan indikasi medis
- f. Rehabilitasi medis
- g. Pelayanan darah
- h. Pelayanan jenazah pada pasien yang meninggal setelah di rawat inap difasilitasi kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan
- i. Perawatan non intensif
- j. Perawatan inap di ruangan intensif

3. Persalinan

Persalinan yang ditanggung BPJS kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun tingkat lanjutan adalah persalinan sampai dengan anak ketiga tanpa melihat hidup dan meninggal

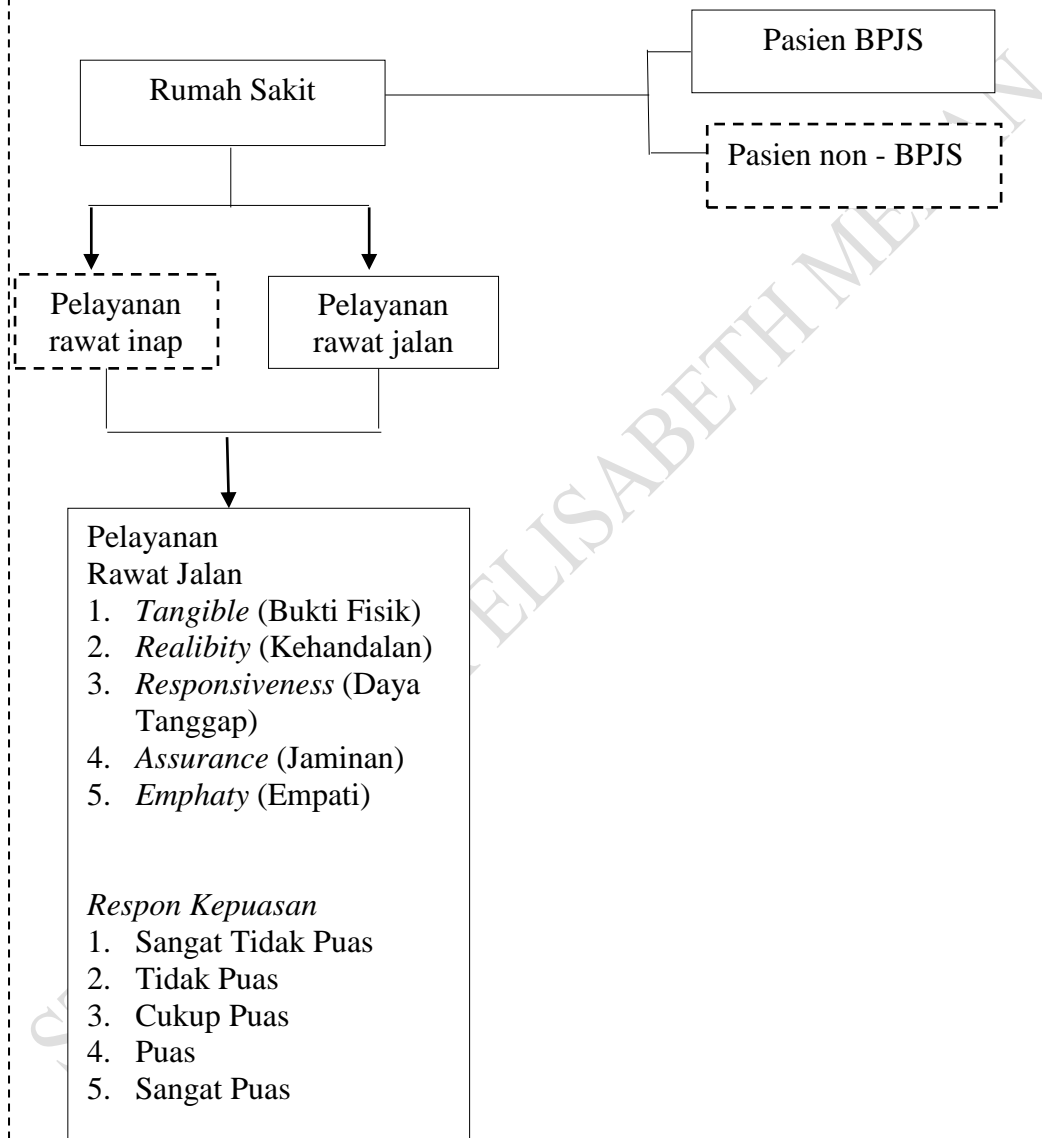
4. Ambulance

Ambulance hanya diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan satu ke fasilitas kesehatan lainya dengan tujuan untuk menyelamatkan nyawa pasien

## BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

### 3.1 Kerangka Konsep

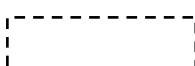
**Bagan 3.1 Kerangka konsep Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**



Keterangan :



= diteliti



= tidak diteliti

### **3.2 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis Penelitian biasanya disebut hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian. Jadi para peneliti akan membuat hipotesa dalam penelitiannya, yang bertujuan untuk menjadikannya sebagai acuan dalam menentukan langkah selanjutnya agar dapat membuat kesimpulan-kesimpulan terhadap penelitian yang dilakukanya (Nasution, 2020)



## BAB 4 METODE PENELITIAN

### 4.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, memungkinkan pengontrolan maksimal beberapa faktor yang dapat mempengaruhi akurasi suatu hasil (Nursalam, 2020). Rancangan penelitian akan digunakan oleh peneliti adalah penelitian *descriptif* dengan desain *cross sectional* (Nursalam, 2020).

Rancangan penelitian ini menggunakan deskriptif karena peneliti hanya ingin melihat bagaimana tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

### 4.2 Populasi dan Sampel

#### 4.2.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan kumpulan kasus dimana seorang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut (Polit, 2018). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sebanyak 43592 orang.

#### 4.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari elemen populasi, pengambilan sampel adalah proses pemilihan sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi (Polit, 2018). Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah dengan teknik *Non Probability Sampling* dengan *Purposive sampling*. *Purposive*

Sampling merupakan suatu teknik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel dari populasi sesuatu keinginan peneliti (masalah atau tujuan peneliti) sehingga sampel tersebut dengan mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya (Nursalam, 2020). Dengan menggunakan rumus Slovin Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024 sebanyak 100 orang

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$
$$n = \frac{43.592}{1 + 43.592 (0,01)^2}$$
$$n = \frac{43.592}{1 + 43.592}$$
$$n = \frac{43.592}{43.692}$$
$$n = 99,77$$
$$n = 91$$

keterangan : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = taraf kesalahan (0,1)

### **4.3 Variabel penelitian dan definisi operasional**

#### **4.3.1 Variabel penelitian**

Variabel adalah segala sesuatu yang diukur atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu (benda, manusia, dan lain-lain) Variabel juga merupakan konsep dari berbagai label berbagai label abstrak yang didefinisikan sebagai suatu fasilitas untuk pengukuran suatu penelitian (Nursalam, 20s20).

Menurut Sugiyono (2024), menjelaskan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya.

Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel (variabel tunggal) yaitu tingkat kepuasan pasien BPJS yang menggunakan fasilitas rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

#### **4.3.2 Definisi operasional**

Defenisi operasional adalah definisi berdasarkan karakteristik yang diamati dan sesuatu yang didefinisikan tersebut. Karakteristik yang di ukur (diamati) itulah yang merupakan kunci definisi operasional. Dapat diamati artinya memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap sesuatu objek atau fenomena yang kemudian dapat diulangi oleh orang lain. Ada dua macam definisi, definisi nominal ,menerangkan arti kata sedangkan definisi rill menerangkan objek (Nursalam,2020).

**Tabel 4.1 Defenisi Operasional Variabel Gambaran Kepuasan BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
<b>Kepuasan</b>	Kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan dari tenaga dokter dan perawat	Kepuasan meliputi 5 dimensi, yaitu : 1. <i>Tangible</i> (Bukti fisik) 2. <i>Realibillity</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati)	Kuesioner	O R D I N A L	1. Puas = 19-27 2. Cukup puas = 10-18 3. Tidak puas = 1-9

#### 4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data agar penelitian dapat berjalan dengan baik (Polit and Beck, 2018). Instrumen penelitian diadopsi dari penelitian Jamila (2025) dengan menggunakan skala likert dan pilihan jawaban tidak puas (Skor 1), cukup puas (Skor 2), dan puas (Skor 3).

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Jenang Interval} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Pilihan jawaban}} \\
 &= \frac{26-1}{3} \\
 &= 8,3 \\
 &= 9
 \end{aligned}$$

Puas : 19-27

Cukup puas : 10-18

Tidak puas : 1-9

#### **4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **4.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena lokasi penelitian dekat dengan tempat tinggal peneliti sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian dan mendapatkan data dari Rumah Sakit.

##### **4.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan pada bulan 30 April- 17 Mei 2024

#### **4.6 Prosedur Pengambilan dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **4.6.1 Pengambilan Data**

Adapun Pengambilan data yang digunakan peneliti terdiri dari 2 bagian yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diambil atau didapatkan dari responden melalui tahapan wawancara meliputi nama, umur, jenis kelamin, usia (sesuaikan dengan kuesioner penelitian).

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh orang lain atau dari data yang sudah ada (Nursalam, 2020). didapatkan dari rekam medik puskesmas tigabinanga tentang jumlah pasien BPJS rawat jalan 1 tahun terakhir.

#### **4.6.2 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah proses perolehan subjek dan pengumpulan data untuk suatu penelitian (Nursalam, 2020). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada responden.

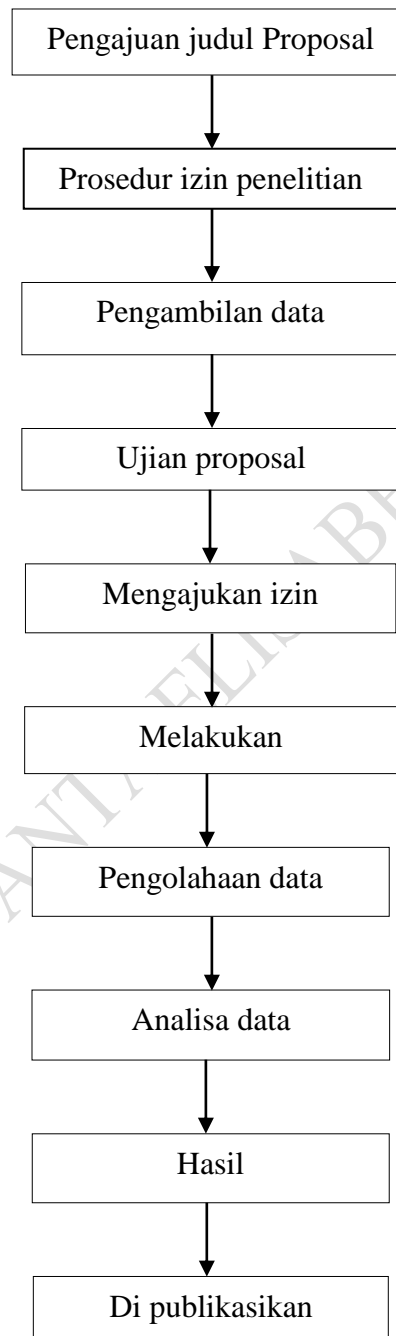
Penelitian dilaksanakan setelah proposal penelitian lulus etik dari Komite Etik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan dengan pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti adalah :

1. Peneliti menyerahkan surat izin penelitian kepada pihak Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
2. Setelah peneliti mendapatkan izin untuk melakukan penelitian, peneliti menjumpai petugas kesehatan/perawat yang bekerja di loket pelayanan BPJS di rumah sakit santa Elisabeth Medan dan menjelaskan kepada petugas maksud dan tujuan penelitian serta kriteria calon responden lalu menjumpai pasien BPJS yang berobat ke Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Peneliti pertama memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud dan tujuan penelitian setelah itu peneliti meminta kesediaan calon responden menandatangani *informed consent*. Bila tidak setuju, maka peneliti akan menghormati keputusan calon responden
3. Peneliti kemudian memberikan kuesioner penelitian kepada responden tanpa mencantumkan nama responden/hanya nama inisial, dan mendampingi responden selama mengisi kuesioner penelitian

4. Setelah seluruh kuesioner terisi, peneliti mengumpulkan kembali kuesioner dan mengecek kelengkapan kuesioner dan serta mengucapkan terimakasih atas kesediaan waktunya untuk dijadikan kesediaan responden mengucapkan terimakasih kepada responden dan selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data.

## 4.7 Kerangka Operasional

**Bagan 4.2 Kerangka Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.**





## **4.8 Pengolahan Data dan Analisa Data**

### **4.8.1 Pengolahan data**

Setelah semua data sudah terkumpul maka peneliti akan melakukan pengolahan data melalui tahapan berikut ini:

#### *1. Editing*

Editing dalam pengolahan data bertujuan untuk mengevaluasi kelengkapan konsistensi dan kesesuaian antara kriteria data yang diperlukan untuk uji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian.

#### *2. Coding*

Coding dalam penelitian adalah proses pemberian kode pada data yang dilakukan dengan tujuan merubah data kualitatif menjadi data kuantitatif. *Coding* data diperlukan terutama dalam proses pengolahan data baik secara manual atau menggunakan program komputer.

#### *3. Scoring*

Scoring yaitu berfungsi menghitung skor yang diperoleh masing-masing responden berdasarkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh penulis dilakukan dengan komputerisasi.

#### *4. Tabulating*

Tabulating dalam penelitian yaitu memasukkan data ke dalam tabel-tabel yang telah tersedia, baik tabel untuk data mentah maupun untuk data yang digunakan untuk menghitung data tertentu secara spesifik.

(Adiputra et al,2021)

#### **4.8.2 Analisa data**

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian, yaitu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang mengungkapkan fenomena melalui berbagai macam uji statistik. Statistik merupakan alat yang sering digunakan pada penelitian kuantitatif. Uji statistik berfungsi untuk menyederhanakan data yang berjumlah sangat besar menjadi informasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh pembaca untuk membuat keputusan, memberikan metode bagaimana memperoleh data dan menganalisis data dalam proses mengambil suatu kesimpulan berdasarkan data tersebut.

Analisa data pada penelitian ini menggunakan analisa data univariat meliputi (tuliskan sesuai dengan isi dari kuesioner penelitina) dan tingkat kepuasan pasien BPJS yang mendapatkan fasilitas pelayanan rawat jalan di puskesmas tigabinanga tahun 204. Analisa data akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi dan frekuensi.

Penelitian ini tidak menggunakan uji statistik karena peneliti hanya melihat gambaran tingkat kepuasan.

#### **4.9 Etika Penelitian**

Etika penelitian adalah nilai norma yang berkaitan dengan sejauh mana peneliti mematuhi kewajiban profesional, hukum dan sosial kepada responden. Prinsip utama perilaku etis dalam penelitian berbasis *:beneficence, respect for human dignity dan justice* (polit&beck,2012)

Menurut (Polit & Becl 2012), ada tiga prinsip etik primer yang menjadi perilaku etis dalam sebuah penelitian antara lain adalah:

1. *Informed consent*

Merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden dengan memberikan lembar persetujuan. Informed consent tersebut diberikan sebelum dilakukan penelitian yang bertujuan sebagai lembar persetujuan untuk menjadi responden. Jika responden tidak bersedia maka peneliti

2. *Anonymity* (tanpa nama)

Memberikan jaminan dalam penggunaan subjek pengertian dengan cara tidak mencantumkan nama responden pada lembar atau alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data hasil penelitian yang telah disajikan.

3. *Confidentiality* (kerahasiaan)

Memberikan jaminan kerahasiaan hasil peneliti, baik informasi maupun masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiannya oleh peneliti hanya kelompok data tertentu yang dilaporkan pada hasil riset (Nursalam, 2015);

Penelitian ini juga telah layak etik "*Ethical Exemption*" dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.



### BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Sejarah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yaitu didirikan pada tanggal 19 November 1930 Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan diresmikan dengan semboyan “Dibalik penderitaan ada rahmat”. Rumah Sakit ini merupakan rumah sakit dengan kelas tipe B. Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan terletak di Jl. H. Misbah No. 7 Medan. Rumah Sakit ini milik Kongregasi Fransiskanes Santa Elisabeth Medan. Rumah Sakit ini merupakan salah satu rumah sakit yang didirikan sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat oleh para biarawati dengan motto “Ketika Aku Sakit Kamu Melawat Aku (Mat 25:36)” dengan visi yaitu “Menjadikan tanda kehadiran Allah di tengah dunia dengan membuka tangan dan hati untuk memberikan pelayanan kasih menyembuhkan orang-orang sakit dan menderita sesuai dengan tuntutan zaman “. Peningkatan kualitas dalam kegiatan pelayanan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, didukung oleh tenaga medis dan non medis. Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, memiliki 17 ruangan perawatan inap terdiri dari 8 ruang rawat inap internis, 2 ruang rawat inap bedah 3 ruang rawat inap Intensive Care Unit (ICU), 3 ruang rawat inap perinatologi, 1 ruang rawat inap anak. Ruang rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dibedakan dalam beberapa kelas yaitu ruang rawat inap kelas I, kelas II, kelas III, VIP, super VIP, dan eksekutif. Ruang yang menjadi tempat penelitian peneliti adalah ruangan Poli Rawat Jalan Berada di Lantai 1.

## 5.2 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Penyajian data meliputi gambaran lokasi penelitian dan karakteristik responden dan tingkat pelayanan kepuasan pasien tentang pelayanan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

### 5.2.1 Karakteristik Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

**Tabel 5.1 Distribusi frekuensi data demografi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan (n=91)**

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Jenis kelamin</b>		
Pria	27	29.7
Wanita	64	70.3
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD	3	3.3
SMP	13	14.3
SMA	47	51.6
Diploma/Sarjana	28	30.8
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>
<b>Umur</b>		
17-29	12	13.2
30-44	25	27.5
45-60	28	30.8
>60	26	28.6
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 5.1 diperoleh data demografi berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang (29,7%) dan perempuan sebanyak 64 orang (70,3%). Berdasarkan usia 17-29 sebanyak 12 orang (13,2%), usia 30-44 sebanyak 25 orang (27,5%), usia 45-60 sebanyak 28 orang (30,8%) usia > 60 sebanyak 26 orang (28,8%). Berdasarkan Pendidikan Terakhir SD, sebanyak 3 orang (3,3%), SMP

sebanyak 13 orang (14,3%), SMA sebanyak 47 orang (51,6%), Diploma/Sarjana sebanyak 28 orang (30,8%).

### 5.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien BPJS

**Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

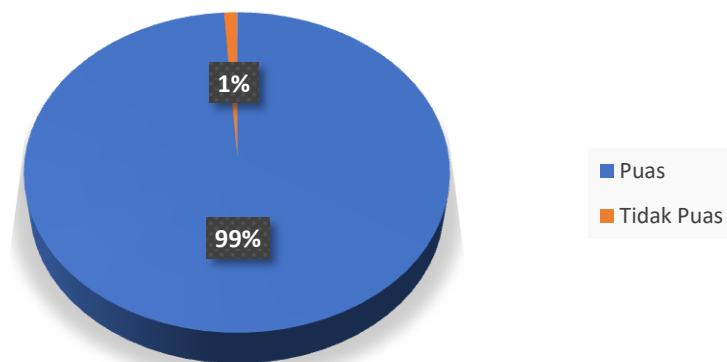
Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	90	99
Tidak Puas	1	1
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 5.2 diperoleh hasil penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS tentang kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Pada Kategori Cukup puas 1 orang (1,1%), Puas sebanyak 90 orang (98,9%).

## 5.3. Pembahasan

### 5.3.1. Diagram Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024

#### Tingkat Kepuasan



Berdasarkan diagram 5.1 didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien BPJS dari 91 responden terdapat mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan

dengan kategori puas sejumlah 90 orang (99%) dan dengan kategori tidak puas 1 orang (1%). Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Permana *et al* (2020) dari 100 responden BPJS terdapat 71 orang (71%) memiliki tingkat kepuasan dengan kategori puas.

Menurut asumsi peneliti bahwa tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sangat puas dikarenakan jam pelayanan kesehatan yang tepat waktu, pelayanan di poli rawat jalan cepat, kesigapan perawat dan dokter dalam melayani pasien mampu memberikan kepercayaan antar tenaga kesehatan dan pasien ketersediaan kotak saran dan kritik, penampilan tenaga kesehatan yang profesional, kemudian dari poli rawat jalan dalam memperoleh informasi tentang kesehatan pasien memberikan perhatian secara individu kepekaan memperhatikan saran dan kritik, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan status pasien. Hal ini dapat dilihat dari ke lima dimensi penilaian kepuasan BPJS yaitu *Kehandalan, responsiveness, assurance, tangible, empathy*.

Peneliti berasumsi bahwa responden merasa puas dengan pelayanan BPJS karena tenaga kesehatan yang bertugas di poli rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memiliki kompetensi dalam hal pemberian pelayanan yang cepat dan tepat sehingga responden memiliki kepuasan tersendiri. Tenaga Kesehatan sangat cepat dan tanggap terhadap keluhan dari pasien, tenaga kesehatan cepat merespon pasien, pihak poli rawat jalan juga menjaga kerahasiaan data pasien, pasien merasa aman dan pasien merasa poli rawat jalan memiliki citra positif, pasien merasa nyaman terhadap ruang tunggu yang tersedia di polo rawat

jalan. Asumsi peneliti di atas didukung oleh Penelitian Permana *et al* (2020) bahwa seseorang akan merasakan kepuasan pada pelayanan BPJS jika tenaga medis mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien seperti sikap, perhatian serta komunikasi yang baik dari tenaga medis sehingga membangun kepercayaan antara pasien BPJS dengan tenaga medis.

Bukan hanya itu, berdasarkan pengamatan peneliti mayoritas responden juga merasa puas karena tenaga medis yang melayani pasien BPJS memiliki kompetensi sehingga para pasien BPJS merasa aman dan percaya pada setiap tindakan yang dilakukan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Effendi (2020) bahwa seseorang akan merasa puas dalam pelayanan jika tenaga medis yang memberikan pelayanan memiliki jaminan kompetensi sehingga pasien merasa aman, bebas dari risiko maupun bahaya serta akan menumbuhkan rasa percaya antara pasien dan tenaga medis.

Ada 1 orang (1%) yang merasakan tidak puas terhadap pelayanan BPJS. Menurut asumsi peneliti hal ini disebabkan karena individu tersebut mendapatkan pelayanan yang lambat dari tenaga medis seperti pembagian obat yang lambat dan proses kerja yang lama. Asumsi peneliti di atas didukung oleh penelitian Effendi (2020) bahwa individu yang merasa tidak puas disebabkan oleh keadaan pelayanan yang lambat dalam pemberian obat dan pelayanan kesehatan dari tenaga medis.

Kepuasan pasien sangatlah penting dalam pelayanan serta reputasi rumah sakit. Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya *reliability* atau keandalan dalam memberikan pelayanan, *tangible* yaitu seberapa tanggap dokter



atau tenaga medis dalam memberikan pelayanan, *emphaty* bagaimana tenaga medis memberikan perhatian kepada setiap pasien, dan assurance yaitu jaminan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis. Keempat hal ini sangat berperan besar dalam menentukan kepuasan pada pasien BPJS. Maka perlunya realisasi 4 komponen kepuasan tersebut agar tingkat kepuasan pasien dapat terpenuhi dengan baik (Yanuarti et al., 2021). Hal ini juga didukung oleh Utari *et al* (2021) yang menyatakan bahwa tercapainya kepuasan seseorang secara maksimal akan sangat berdampak pada reputasi lokasi pelayanan tersebut.



### BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 91 responden tentang Gambaran Tingkat kepuasan Layanan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan maka disimpulkan:

Tingkat kepuasan layanan pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memiliki Kategori Puas 90 orang (99%)

#### 6.2 Saran

##### 1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Diharapkan Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dapat mempertahankan tingkat kepercayaan pasien BPJS terhadap layanan kesehatan yang diberikan selama ini.

##### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat dilakukan dengan membandingkan pelayanan BPJS di rumah sakit swasta dengan rumah sakit milik pemerintah dengan jumlah sampel yang besar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Kemenkes RI. (2019). Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci. *Jaminan Kesehatan Nasional*, April, 3–4. [https://siha.kemkes.go.id/portal/files\\_upload/BUKU\\_PANDUAN\\_JKN\\_BAGI\\_POPULASI\\_KUNCI\\_2016.pdf](https://siha.kemkes.go.id/portal/files_upload/BUKU_PANDUAN_JKN_BAGI_POPULASI_KUNCI_2016.pdf)
- Nasution, A. (2020). Bahan Ajar Fsa Angkatan Ke-21 Tahun 2020 Pengujian Hipotesis. *Pusdiklat.Bps.Go.Id*, 4.
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312. <https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13>
- Utari, R., Lidiawati, M., & Elmiyati, E. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan Kelas Iii Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Avicenna Bireuen. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 8(3), 263–269. <https://doi.org/10.33024/jikk.v8i3.3920>
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2018). *Essentials Of Nursing Research:appraising evidence for nursing pratice* (Ninth Edit). Wolters Kluwer Heath. <http://lcn.loc.gov/2016043994>(Kemenkes RI, 2019)
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Lestar. (2022). *Kumpulan Teori Kajian Pustaka Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.



# LAMPIRAN

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth,  
Calon Responden Penelitian  
Di tempat  
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Dengan Hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Karennika Br Sembiring

Nim : 032020062

Alamat :Jl. Bunga Terompet No. 118 Pasar VIII Medan Selayang

Mahasiswa program studi Ners Tahap Akademik yang sedang mengadakan penelitian dengan judul **“Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.”** Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tidak akan menimbulkan kerugian akan menimbulkan kerugian terhadap calon responden, segala informasi yang diberikan oleh responden kepada peneliti akan dijaga kerahasiaanya, dan akan hanya digunakan untuk kepentingan peneliti semata. Peneliti sangat mengharapkan kesediaan individu untuk menjadi responden dan dalam penelitian ini tanpa adanya ancaman dan paksaan. Apabila saudara/I yang bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian ini, peneliti memohon kesediaan responden untuk menandatangani surat persetujuan untuk menjadi responden dan bersedia untuk memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti guna pelaksanaan penelitian. Atas segala perhatian dan kerjasama dari seluruh pihak sayang mengucapkan terimakasih.

Hormat saya

Peneliti



Karennika Br sembiring

**1. Pengajuan Judul Proposal**

PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL

JUDUL PROPOSAL : Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di  
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan  
Tahun 2024

Nama mahasiswa : Karenika Br Sembung


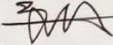
N.I.M : 022020062

Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan

Menyetujui, Medan, 13-APRIL - 2024



Ketua Program Studi Ners Mahasiswa,

  
Lindawati Tampubolon. S.Kep. Ns., M.Kep   
Karenika Br Sembung

## STIKes Santa Elisabeth Medan

### USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Karenika Br Sembiring
2. NIM : 032020062
3. Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan
4. Judul : Gambaran keparan Pasien BPJS  
Di RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH  
MEDAN TAHUN 2024
5. Tim Pembimbing :

Jabatan	Nama	Kesediaan
Pembimbing I	<u>Jagendra P. Pare, S.Kep., Ns., M.Kep.</u>	
Pembimbing II	<u>Lindawati Tumpubolon, S.Kep., Ns., M.Kep.</u>	

6. Rekomendasi :
  - a. Dapat diterima Judul : Gambaran keparan Pasien BPJS Di Rumah  
Sakit Santa Elisabeth Tahun 2024  
.....yang tercantum  
dalam usulan judul Skripsi di atas
  - b. Lokasi Penelitian dapat diterima atau dapat diganti dengan pertimbangan obyektif
  - c. Judul dapat disempurnakan berdasarkan pertimbangan ilmiah
  - d. Tim Pembimbing dan Mahasiswa diwajibkan menggunakan Buku Panduan Penulisan  
Proposal Penelitian dan Skripsi, dan ketentuan khusus tentang Skripsi yang terlampir  
dalam surat ini

Medan, Jan 2024 .....

Ketua Program Studi Ners



Lindawati Tumpubolon, S.Kep., Ns., M.Kep.



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### 2. Lembar Konsul Proposal




Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

PRODI NERS

**PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : KARENATIKA BR SEMBRING  
NIM : 032020062  
Judul : Gambaran Keadaan Pasien BPJS  
Di Puskesmas Tigabinanga

Nama Pembimbing I : Jagentor Purnadewi Pante, S.kep., Ns., M.kep  
Nama Pembimbing II : Lindawati Simorangkir, S.kep., Ns., M.kep


NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
1	13 Oktober 2023	Jagentor Purnadewi Pante S.kep., Ns., M.kep	Konsul BAB 1		
2	24 Oktober 2023	Lindawati Simorangkir S.kep., Ns., M.kep	Konsul BAB 1		
3	13 Nov 2023	Jagentor Purnadewi Pante S.kep., Ns., M.kep	Konsul BAB 1		






1





## STIKes Santa Elisabeth Medan

  
Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
4	20 - NOV - 2023	Jugentor pane S.kep. Ns. M.kep	BAB 2-3		
5	9 - Januari - 2023	Jugentor pane S.kep. Ns. M.kep	BAB 3		
6	24 - Januari - 2024	Jugentor pane S.kep. Ns. M.kep	BAB 4		
7	13 Januari 2023	Lindawati Sumorangkur S.kep. Ns. M.kep	Konsul 1-4		
			all job		

3



## STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

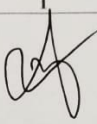
3	26 - Maret 2024	Ernila rank refang S.kp.Ns M.kp	<ul style="list-style-type: none"><li>▷ Ketaplon Spasi</li><li>▷ tulisan di Bab 2 tidak Beri di bold + harus rata</li><li>▷ Tabel keastoran 1 spasi</li><li>▷ Huruf Memasukkan lampi ran kembora bersul</li></ul>			



## STIKes Santa Elisabeth Medan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan



NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
			Acc ujian		



## STIKes Santa Elisabeth Medan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan



### REVISI PROPOSAL

Nama Mahasiswa : KARENNIKA BR SEMERUNG  
NIM : 032020062  
Judul : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN  
BPJS DI RUMAH SAKIT SANTA  
ELISABETH MEDAN TAHUN 2024  
Nama Pembimbing I : Jagentar P. Pane, S.Kep., Ns., M. Kep  
Nama Pembimbing II : Lindawati Simorangkir, S.Kep., Ns., M. Kes  
Nama Pembimbing III : Ermita Rante Rupang, S.Kep., Ns., M. Kep

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEMB I	PEMB II	PEMB III
1	15-Maret- 2024	Jagentar P. Pane ane S.kep.,Ns. M.kep	hasil observasi tentang kepuasan Pelayanan pasien bpjs tahun 2024			
2	25-maret- 2024	Lindawati Simor angkir s.kep.,ns M.kep	ul		pk	

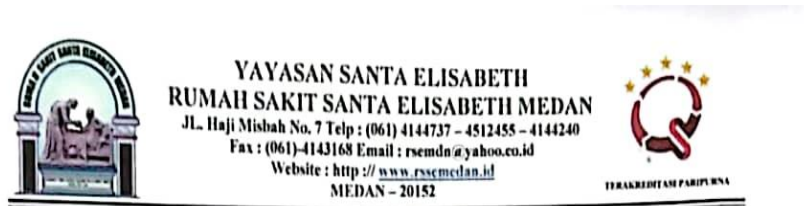


## STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

3	26 - maret 2024	Emilia rank rupang s.kep.nu M.ker	<ul style="list-style-type: none"><li>▷ Kerapian Spasi</li><li>▷ tulisan di Bab 2 tidak Beri di bold + harus rata</li><li>▷ tabel keseluruhan 1 spasi</li><li>▷ harus memasukkan lampi- ran lembar konsu</li></ul>			

**3. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian**

Medan, 06 Februari 2024

Nomor : 237/Dir-RSE/K/II/2024

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

*Perihal : Ijin Pengambilan Data Awal Penelitian*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 0233/STIKes/RSE-Penelitian/I/2024 perihal : *Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian*, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun Nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
I	Karennika br Sembiring	032020062	Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth



dr. Eddy Jefferson, Sp.OT (K), Sports Injury  
Direktur

Cc. Arsip

**4. Lembar Kuesioner Penelitian****LEMBAR KUESIONER****Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth****Medan****1. Pengantar**

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada Bapak/Ibu/Sdr/i, dengan permohonan agar berkenan kiranya meluangkan waktu untuk mengisinya. Pertanyaan dalam daftar ini berkenan dengan tanggapan Anda terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS pada pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan . Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i memberikan jawaban, sebelum dan sesudah saya ucapkan terima kasih.

**I. Cara mengisi jawaban**

1. Beri tanda centang (✓) pertanyaan-pertanyaan berikut pada salah satu jawaban yang ada menurut pendapat anda sesuai dengan pertanyaan tersebut. Pendapat anda dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna:

- |               |     |
|---------------|-----|
| a. Puas       | = 3 |
| b. Cukup Puas | = 2 |
| c. Tidak Puas | = 1 |

1. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden : .....

Alamat : .....

Jenis Kelamin : ☐ Pria

☐ Wanita

Pendidikan terakhir : ☐ SD ☐ Diploma/Sarjana

☐ SMP

☐ SMA

Umur : ☐ 17-29 Tahun ☐ >60 tahun

☐ 30-44 Tahun

☐ 45-60 tahun





## STIKes Santa Elisabeth Medan

KEPUASAN PENGUNJUNG				
No	Item Pertanyaan	Puas	Cukup puas	Tidak puas
1.	Apakah dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sesuai dengan diharapkan			
2.	Apakah dengan fasilitas penunjang yang didapat sesuai dengan yang diharapkan			
3.	Apakah dengan berobat sesuai dengan yang diharapkan			
4.	Jika suatu saat sakit akan kembali ke Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan			
5.	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan pengobatan yang diberikan dan menyarankan teman atau			



## STIKes Santa Elisabeth Medan

	kerabat jika sakit untuk melakukan pengobatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan			
<b>KUALITAS PELAYANAN PENGOBATAN</b>				
<b>Tangible (Bukti fisik)</b>				
6.	Lingkungan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan bersih			
7.	Tata ruang di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan teratur dan aman			
8.	Alat-alat pemeriksaan selalu bersih			
9.	Penampilan dokter dan pegawai tampak rapi			
<b>Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>				
10.	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat			
11.	Tenaga kesehatan memeriksa pasien dengan seksama			
12.	Alur pengobatan mudah diikuti oleh pasien			
13.	Pasien sangat mudah			

	mendapatkan pelayanan			
<b>Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )</b>				
14.	Tenaga kesehatan memberikan pertolongan yang cepat saat pasien membutuhkan			
15.	Tenaga kesehatan memberikan pasien informasi yang jelas			
16.	Tenaga kesehatan memberikan informasi pengobatan dengan bahasa yang mudah dimengerti			
17.	Tenaga kesehatan cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien			
18.	Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan			
19.	Pasien merasa nyaman dalam mendapatkan pengobatan			
<b>Jaminan / keyakinan ( <i>assurance</i> )</b>				
20.	Tenaga kesehatan menjelaskan dengan jelas tentang penyakit pasien			
21.	Tenaga kesehatan meyakinkan			



## STIKes Santa Elisabeth Medan

	pasien dalam memberikan tindakan			
22.	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan sopan kepada pasien			
23.	Pasien merasa aman dan nyaman dengan tindakan yang diberikan			
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>				
24.	Tenaga kesehatan mendengarkan dengan seksama setiap keluhan pasien			
25.	Tenaga kesehatan melayani tanpa membedakan status sosial pasien			
26.	Tenaga kesehatan menggunakan bahasa yang sopan			



## MASTER DATA

[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

**DOKUMENTASI**







## STIKes Santa Elisabeth Medan



**YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
JL. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id  
Website : <http://www.rssemdan.id>  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 06 Februari 2024

Nomor : 237/Dir-RSE/K/II/2024

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

**Perihal : Ijin Pengambilan Data Awal Penelitian**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 0233/STIKes/RSE-Penelitian/I/2024 perihal : **Pemohonan Pengambilan Data Awal Penelitian**, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun Nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Karennika br Sembiring	032020062	Gambaran Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth

dr. Eddy Jefferson, Sp.OT (K), Sports Injury  
Direktur

Cc. Arsip



## STIKes Santa Elisabeth Medan



**YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
JL. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id  
Website : <http://www.rssemdan.id>  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 25 April 2024

Nomor : 1101/Dir-RSE/K/IV/2024

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

**Perihal : Ijin Penelitian**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 0643/STIKes/RSE-Penelitian/IV/2024 perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**, maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun Nama – nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Karennika Br Sembiring	032020062	Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth


dr. Eddy Jefferson, Sp.OT(K), Sports Injury  
Direktur

Cc. Arsip



## STIKes Santa Elisabeth Medan



**YAYASAN SANTA ELISABETH**  
**RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN**  
JL. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240  
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id  
Website : <http://www.rssemedan.id>  
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 18 Mei 2024

Nomor : 1181/Dir-RSE/K/V/2024

Kepada Yth,  
Ketua STIKes Santa Elisabeth  
di  
Tempat

**Perihal : Selesai Penelitian**

Dengan hormat,

Schubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 0233/STIKes/RSE-Penelitian/IV/2024 perihal : *Permohonan Ijin Penelitian*, maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian.

Adapun Nama Mahasiswa, Judul Penelitian dan Tanggal Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN	TGL. PENELITIAN
1	Karennika Br Sembiring	032020062	Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.	25 April – 06 Mei 2024

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Rumah Sakit Santa Elisabeth



dr. Eddy Jefferson, Sp. OT (K), Sports Injury  
Direktur

Cc. Arsip



# STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

## SKRIPSI



Nama Mahasiswa : Karennika Br Sembiring  
NIM : 032020062  
Judul : Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit  
Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Nama Pembimbing I : Jagentar P Pane , S.Kep.,Ns.,M.Kep  
Nama Pembimbing II : Lindawati Simorangkir, S.Kep.,Ns.,M.Kes

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
1	13 Juni 2024	Linda Simo rangker S.kep.ns.mkes	o Penambahan Jurnal Di pembaha san		
2	15 Juni 2024	Linda Simo rangker S.kep.ns.mkes	o Bab 5 dan Bab 6 ke jua		



## Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

3	12 Juni 2024	Jagenter Parindang Pare s.kep no. mkep	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Sistematis di bab 5</li> <li>o Rencan bahan Daftar pustaka</li> </ul>		
			Acc 1/ jilid		
4	24 - Juni 2024	Amanda Sinaga Ss. M. Pd	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Konsu</li> <li>ABstrak</li> </ul>		

## OUTPUT SPSS

### JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	27	29.7	29.7	29.7
	wanita	64	70.3	70.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	3.3	3.3	3.3
	SMP	13	14.3	14.3	17.6
	SMA	47	51.6	51.6	69.2
	Diploma/Sarjana	28	30.8	30.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-29	12	13.2	13.2	13.2
	30-44	25	27.5	27.5	40.7
	45-60	28	30.8	30.8	71.4
	>60	26	28.6	28.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	