

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PASIEN BPJS DI KLINIK PRATAMA SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2023



Disusun Oleh:

Juwita Br. Siahaan
032019016

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
TAHUN 2023**



STIKes Santa Elisabeth Medan

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PASIEN BPJS DI KLINIK PRATAMA SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2023



Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
Dalam Program Studi Ners
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Oleh:

Juwita Br. Siahaan
Nim : 032019016

PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2023



STIKes Santa Elisabeth Medan

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Juwita Br. Siahaan

Nim : 032019016

Judul : Gambaran Tingkat Kepuasaan Layanan Pasien BPJS Di
Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Santa Elisabeth Medan. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

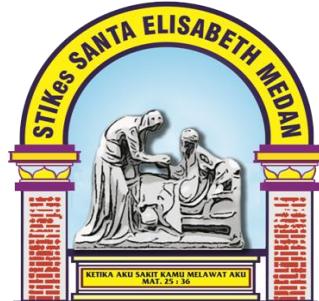
Hormat Saya

Penulis

(Juwita Br. Siahaan)



STIKes Santa Elisabeth Medan



PROGAM STUDI NERS STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

Tanda Persetujuan

Nama : Juwita Br. Siahaan
Nim : 032019016
Program studi : Ners Tahap Aademik
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Sidang Skripsi Sarjana Keperawatan
Medan,/Jumat 02 Juni 2023

Pembimbing II

Pembimbing I

(Agentar P. Pane, S.Kep., Ns., M. Kep) (Samfriati Sinurat, S.Kep.Ns. M AN)

Mengetahui
Ketua Program Studi Ners

(Lindawati F, Tampubolon, Ns., M. Kep)



STIKes Santa Elisabeth Medan

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Telah Diuji

Pada Tanggal 02 Juni 2023

PANITIA PENGUJI

Ketua : Samfriati Sinurat, S. Kep., Ns., MAN

.....

Anggota : 1. Jagentar P. Pane, S. Kep., Ns., M. Kep

.....

2. Agustaria Ginting, S. K. M., M. K. M.

.....

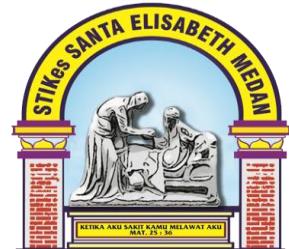
Mengetahui

Ketua Program Studi Ners

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



STIKes Santa Elisabeth Medan



PROGRAM STUDI NERS STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

Tanda Pengesahan

Nama : Juwita Br. Siahaan
Nim : 032019016
Program Studi : Ners Tahap Akademik
Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Medan, 02 Juni 2023

TIM PENGUJI:

Penguji I: Samfriati Sinurat, S. Kep., Ns., M. Kep _____

Penguji II: Jagentar P. Pane, S.Kep.,Ns.,M.Kep _____

Penguji III: Agustaria Ginting, S. K.M.M.K.M. _____

TANDA TANGAN

Mengesahkan

Ketua Program Studi Ners

Mengesahkan

Ketua STIKes Elisabeth Medan

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



STIKes Santa Elisabeth Medan

ABSTRAK

Juwita Br. Siahaan 032019016

Gambaran tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di klinik Pratama di Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

Prodi Program Sudi Ners 2023

Kata kunci: Tingkat kepuasan

(xvi + 30 +lampiran)

Kepuasan adalah suatu indikator yang dipakai dalam menentukan standar dari suatu fasilitas kesehatan. Kualitas dari suatu pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan para konsumen, hal ini terjadi karena kualitas pelayanan dapat membuat relasi yang baik antara konsumen kepada sebuah instansi, dalam jangka panjangnya relasi ini dapat membuat instansi mengerti cara untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasaan pelayanan kesehatan pasien BPJS di klinik Pratama Tahun 2023. Penelitian bersifat deskriptif, dengan rancangan *cross sectional*. Populasi penelitian tidak diketahui di mana sampel sebanyak 45 orang, dan diambil berdasarkan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden dengan teknik wawancara. Hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pengguna kilnik Pratama sangat puas sebesar 62,2 %, puas sebesar 20,0% sedangkan cukup puas sebesar 2,2% tidak puas sebesar 15,6%. Diharapkan klinik Pratama dapat semakin meningkatkan kualitas mutu pelayanan dengan cara menyediakan cukup waktu dokter dan perawat melayani pasien.

Daftar Pustaka (2019-2020)



STIKes Santa Elisabeth Medan

ABSTRACT

Juwita Br. Siahaan 032019016

Gambaran tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di klinik Pratama di STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

Prodi Program Sudi Ners 2023

Keyword : Tingkat kepuasan

(xvi + 30 + lampiran.)

Satisfaction is an indicator used in determining the standard of a health facility. The quality of a service is closely related to customer satisfaction, this happens because service quality can create a good relationship between consumers and an agency, in the long run this relationship can make agencies understand how to meet consumer needs. The purpose of this study was to describe the level of satisfaction with BPJS patients' health services at Primary clinics in 2023. This research is descriptive in nature, with a cross-sectional design. The research population is unknown where a sample of 45 people, and taken based on purposive sampling techniques. Data collection was carried out directly to respondents using interview techniques. The results showed that the satisfaction level of Primary clinic users was very satisfied by 62.2%, satisfied by 20.0% while quite satisfied by 2.2% was dissatisfied 15.6 It is hoped that the Primary clinic can further improve the quality of service quality by providing enough doctor time and nurses serving patients.

Bibliography (2019-2020)

Language

Bibliography (2019-2020)



STIKes Santa Elisabeth Medan

PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasihnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul penelitian ini adalah "**Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS di Klinik Santa Elisabeth Medan Tahun 2023**". Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi tugas dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan.

Penyusunan penelitian inelah banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNS selaku Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis dalam upaya penyelesaian pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.
2. Lindawati F. Tampubolon, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kesempatan dan memberikan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN, selaku pembimbing dan penguji I saya yang telah memberikan waktu, perhatian, dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dengan sangat baik, penuh kesabaran selama penyusunan proposal dan menjalani pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.



STIKes Santa Elisabeth Medan

4. Jagentar Parlindungan Pane, S.Kep., Ns., M.Kep selaku pembimbing dan penguji II saya yang telah memberikan waktu, perhatian, dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dengan sangat baik, penuh kesabaran selama penyusunan proposal dan menjalani pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.
5. Agustaria Ginting, S.K.M., M.K.M selaku pembimbing dan penguji III saya yang telah bersedia membantu, menguji dan membimbing peneliti dengan sangat baik dan sabar serta memberikan saran maupun motivasi kepada peneliti hingga terbentuknya proposal ini.
6. Mardiaty Br. Barus, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen pembimbing akademik saya, yang telah memberikan kesempatan dan memberikan arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
7. Seluruh tenaga pengajar dan tenaga kependidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing dan mendidik peneliti dalam upaya pencapaian sejak semester I sampai dengan semester VIII.
8. Teristimewa kepada Ayah anda Syahril Nurdin Siahaan dan Ibunda Linda Br. Simanjuntak, yang telah melahirkan, membesar, mendoakan, memotivasi, selalu memberi dukungan baik materi, semangat kepada saya hingga ke jenjang Sarjana. Abang Jupiter Siahaan, Janter Siahaan, dan Juandi Siahaan, yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang, dukungan semangat serta doa dalam penyusunan proposal ini.
9. Seluruh teman-teman program studi Ners tahap akademik angkatan XIII stambuk 2019 yang selalu berjuang bersama, dan mau berbagi ilmu sampai



STIKes Santa Elisabeth Medan

dengan penyusunan tugas akhir ini dan terimakasih untuk semua orang yang terlibat dalam penyusunan penelitian ini, yang tidak dapat peneliti ucapkan satu persatu.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti akan menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa mencurahkan berkat dan karunia-nya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penelit. Harapan peneliti, semoga penelitian ini akan dapat bermanfaat nantinya, dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi profesi keperawatan.

Medan, 02 Juni 2023

Juwita Br. Siahaan



STIKes Santa Elisabeth Medan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	3
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3.Tujuan Penelitian	4
1.3.1. Tujuan umum	4
1.3.2. Tujuan khusus	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Manfaat teoritis	4
1.4.2. Manfaat praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep Pelayanan	5
2.1.1. Definisi pelayanan	6
2.1.2. Dimensi kualitas pelayanan	8
2.1.3. Syarat pokok pelayanan kesehatan.....	8
2.2. Konsep Penggunaan BPJS	10
2.3.1. Definisi BPJS	10
2.3.2 Dasar hukum BPJS.....	11
2.3.3. Fungsi BPJS	12
2.3.4. Tugas BPJS	12
2.3.5. Prinsip BPJS.....	12
2.3.6 Tujuan dan manfaat BPJS	13
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	14
3.1. Kerangka konseptual.....	14
3.2 Hipotesis penelitian	14
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	16
4.1 Rancangan penelitian	16
4.2 Populasi dan sampel.....	16
4.2.1. Populasi	16
4.2.2. Sampel	17
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	18
4.3.1. Variabel Penelitian	18
4.3.2. Definisi Operasional.....	18



STIKes Santa Elisabeth Medan

4.4. Instrumen Penelitian.....	19
4.5. Lokasi dan Waktu	20
4.5.1. Lokasi.....	20
4.5.2. Waktu	21
4.6. Prosedur Pengambilan dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
4.6.1. Pengambilan data	21
4.6.2. Teknik pengumpulan data	21
4.6.3 Uji validitas dan reabilitas	22
4.7 Kerangka Operasional	23
4.8 Analisa Data	23
4.9 Etika Penelitian.....	24
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
5.1 Gambaran lokasi penelitian	27
5.2 Hasil Penelitian.....	28
5.2.1 Karateristik Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan 2023.....	28
5.1 Distribusi frekuensi data demografi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan.....	28
5.2 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan.....	29
5.3. Pembahasan.....	30
5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Layanan pasien BPJS Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan 2023.....	30
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN	32
6.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
1. Permohonan Menjadi Responden.....	
2. Informed Consent.....	
3. Lembar Kuesioner.....	
4. Pengajuan Judul Proposal.....	
5. Usulan Judul Proposal Dan Tim Pembimbing.....	
6. Izin Pengambilan Data Awal.....	
7. Lembar Konsul Proposal.....	
8. Keterangan Layak Etik.....	
9. Permohonan Izin Penelitian.....	48
10. Surat Izin Penelitian.....	
11. Surat Selesai Penelitian	
12. Lembar Konsul Skripsi	
13. Hasil Output SPSS	



STIKes Santa Elisabeth Medan

STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes Santa Elisabeth Medan

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Penentuan Besar Sampel	17
Tabel 4.2 Defenisi Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS di Klinik Pratama STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	19
Tabel 5.1 Distribusi frekuensi data demo grafi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Pratama STIKes Santa Elisabeth Medan	
Tabel 5.2 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan BPJS di Klinik Pratama STIKes Santa Elisabeth Medan	



STIKes Santa Elisabeth Medan

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 3.1. Kerangka konsep Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Kesehatan Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	14
Bagan 4.1. Kerangka Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS di klinik Pratama STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	23

STIKes Santa Elisabeth Medan



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 . Latar belakang

Kualitas dari suatu pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan para konsumen, hal ini terjadi karena kualitas pelayanan dapat membuat relasi yang baik antara konsumen kepada sebuah instansi, dalam jangka panjangnya relasi ini dapat membuat instansi mengerti cara untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sehingga kepuasan dari konsumen adalah derajat perasaan konsumen yang terjadi karena kinerja pelayanan, jika pelayanan yang diterima konsumen sesuai yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas (Dewi et al., 2019).

Kepuasan adalah suatu indikator yang dipakai dalam menentukan standar dari suatu fasilitas kesehatan. Dengan melakukan mengoptimisasian dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Harapan ataupun pendapat dari setiap pasien adalah langkah yang penting untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan (Setyawan, 2020).

Peningkatan jumlah pasien BPJS seiring promosi yang di berikan pemerintah juga pada kenyataan menimbulkan banyak permasalahan baru. Mulai dari keterbatasan yang terdapat pada fasilitas kesehatan maupun tenaga kesehatan itu sendiri. Permasalahan yang timbul dari program yang dicanangkan pemerintah untuk menjadi program unggulan ini justru beresiko menjadi permasalahan baru dibidang kesehatan. Kesenjangan sering muncul dari pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien umum dan pasien BPJS kesehatan dan hal ini menjadi awal mula munculnya ketidakpuasaan pasien, ketidakpuasaan ini sering pasien rasakan terutama saat mereka ada di puskesmas (Bandung et al., 2018).



STIKes Santa Elisabeth Medan

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 (Haji & Mabar, 2020). Masyarakat yang menjadi peserta BPJS sampai sekarang terus meningkat. Hingga saat ini lebih dari 70% penduduk Indonesia sudah menjadi peserta BPJS. Ditahun 2014 peserta BPJS berjumlah 133.432.653 orang dan meningkat ditahun 2015 sebanyak 157.790.287 orang, di tahun 2016 jumlahnya meningkat lagi menjadi 171.939.254 orang, pada tahun 2017 sebanyak 177.697.336 orang, ditahun 2019 terus meningkat mencapai 257.500.000 juta peserta yang mencakup 100% populasi. Pemerintah Indonesia membuat system 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).

Penelitian yang dilakukan di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan mendapat bahwa 18,5% dari 147 responden yang ada mengatakan sangat puas, 74,3% pasien mengatakan puas, sedangkan pasien yang mengatakan tidak puas sebanyak 6,8% dan 0% yang mengatakan sangat tidak puas. Untuk penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. Pirngadi kota medan mendapatkan hasil pada dimensi reliability 67,7%, dimensi assurance 80,6%, dimensi tangibles 84,9%, dimensi empathy 67,7% dan pada dimensi responsiveness 83,9% (Rachmawati et al., 2018). Berdasarkan hasil survei peneliti kepada 11 Mahasiswa mengenai kepuasan pelayanan BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan ditemukan



STIKes Santa Elisabeth Medan

bahwa 8 orang mengatakan puas dengan layanan BPJS di Klinik Pratama dan 3 orang mengatakan tidak puas. Dari hasil survei diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan sangat baik.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011. Setiap warga negara Indonesia dan warga asing yang sudah berdiam di indonesia selama minimal enam bulan wajib menjadi anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS, 2015).

Tingginya minat masyarakat menjadi peserta BPJS kesehatan tidak diiringi dengan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. Hal ini masih belum sejalan dengan keinginan pemerintah sewaktu meluncurkan BPJS kesehatan diawal tahun 2014 lalu. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, sebuah program jaminan kesehatan nasional yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara lebih profesional, tanggap, informatif sekaligus bermatabat (Putri & Kartika, 2017). Pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang ada lebih cenderung menyebabkan ketidakpatuhan dalam pengobatan berkurang, tidak menuruti nasihat yang diberikan, bahkan pindah ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lain (Mardiaty et al., 2018).

Sikap caring dari seorang perawat dalam pelayanan kesehatan di sebuah institusi penting untuk memenuhi kepuasan dari setiap pasien, ini menjadi



STIKes Santa Elisabeth Medan

indikator kualitas pelayanan yang baik dalam rumah sakit. Perawat menjadi salah satu orang berpengaruh dalam memenuhi kepuasan pasien. Jadi, sikap dari caring yang di lakukan oleh seorang perawat sangat memberikan pengaruh yang besar dalam pelayanan yang berkualitas kepada pasien (Fitri, 2017).

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik meneliti tentang gambaran tingkat kepuasaan pelayanan kesehatan pasien BPJS di klinik pratama tahun 2023.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasaan pelayanan kesehatan pasien BPJS di klinik Pratama Tahun 2023.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasaan pelayanan kesehatan pasien BPJS di klinik pratama Tahun 2023.

1.3.2. Tujuan Khusus

Mengidentifikasi bagaimana tingkat kepuasan layanan kesehatan BPJS pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat teoritis

Untuk menambah pengetahuan dan informasi tentang gambaran tingkat kepuasaan pelayanan Kesehatan pasien BPJS di Klinik Pratama Tahun 2023.

1.4.2. Manfaat praktis



STIKes Santa Elisabeth Medan

1. Bagi institusi

Pendidikan sebagai bahan pembelajaran bagi institusi pendidikan mengenai gambaran tingkat kepuasaan pelayanan kesehatan pasien BPJS di klinik Pratama Tahun 2023.

2. Bagi responden

Untuk menambah pengetahuan masyarakat mengenai penerapan kepuasaan pelayanan kesehatan pasien BPJS di klinik Pratama Tahun 2023.

3 Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya dan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai gambaran pengetahuan masyarakat tentang penerapan kepuasaan pelayanan Kesehatan pasien BPJS di klinik Tahun 2023.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang dilakukan mandiri atau bersama-sama agar dapat meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan dan masyarakat (Rina et al., 2017).

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 bentuk pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh instansi sebagai segala bentuk pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah psat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat mampu dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam menghadapi persaingan antar rumah sakit (perusahaan) yang semakin ketat, maka rumah sakit bersaing untuk memikat agar para pelanggunannya tetap loyal 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 presepsi pelanggan. hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau presepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau presepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Menurut Lupioadi (2006) ada lima dimensi kualitas pelayanan, kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpati dan dengan akurasi yang tinggi.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas

3. Jaminan (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai rumah sakit menumbuhkan rasa percaya para pasien. Hal ini meliputi beberapa

komponen antara lain komunikasi (*communication*), krealibilitas (*credibility*), keamanan, (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

4. Bukti langsung (*tangibles*)

kemampuan rumah sakit menuju eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberian jasa.

5. Empati (*empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami kenginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun rumah sakit diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

2.1.2 Konsep Pelayanan Kesehatan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin 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 siapaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok ialah:

Tingkah laku sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya:

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

2.1.3 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

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

1. Tersedia (*Available*) dan berkeseimbangan (*Continuous*)

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

2. Dapat diterima (*acceptable*) dan wajar (*appropriate*)

Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan percaya masyarakat.

3. 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.

4. 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.

5. Bermutu (*quality*)

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

2.2 Konsep Penggunaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

2.2.1 Pengertian BPJS

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia (UU No.24 tahun 2011 tentang BPJS).

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional (SJSN) yang bersifat wajib dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak di berikan kepada

setiap orang membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Kedua badan tersebut pada dasarnya mengeban isi negara untuk memenuhi hak setiap orang atas jaminan sosial dengan menyelenggarakan program jaminan yang bertujuan untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN).

Mengingat pentingnya peranan badan penyelenggara jaminan sosial dalam menyelenggarakan program jaminan sosial dengan cakupan seluruh penduduk Indonesia, aka UU BPJS meberikan batasan fungsi, tugas dan wewenangan yang jelas kepada BPJS. dengan deikian dapat diketahui secara pasti batas-batas tanggung jawab kinerja setiap individunya dan sekaligus dapat dijadikan sarana untuk mengukur kinerja kedua BPJS tersebut secara transparan baik BPJS kesehatan maupun BPJS ketenagaan kerjaan.

2.2.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam penyelenggaraan program BPJS adalah UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN dan UU No. 24 Tahun 201 tentang BPJS

1. Peraturan pemerintah

- a. PP No. 90 Tahun 2013 tentang pencabutan PP28/2003 tentang subsidi dan iuran pemerintah dalapenyelenggaran asuransi kesehatan kesehatan bagi PNS dan peenerima pensiun.
- b. PP No.85 Tahun 2013 tentang hubungan antara setiap bidan penyelenggaran jaminan sosial.
- c. PP No. 86 Tahun 2013 tentang tata cara pengenalan sanksi administratif kepada pemberi kerja selain penyelenggraan jaminan sosial.

- d. PP No, 87 Tahun 2013 tentang tata perubahan atas perpres no.12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan
- e. Perpres No. 111 Tahun 2013 tentang perubahan atas perpres no. 12 tahun 2013 tentang jaminan kesehatan
- f. Perpres No. 109 Tahun 2013 tentang penahapan kepersertaan program jaminan sosial.
- g. Perpres No. 108 Thun 2013 tentang bentuk dan isi laporan pengeolahan progam jaminan sosial.
- h. Perpres No. 107 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan tertentu berkaitan dengan kegiatan operasional kementerian pertahanan, TNI dan kepolisian NRI.
- i. Perpes No. 12 Tahun 013 tentang jaminan kesehatan.

2.2.3 Fungsi BPJS

Fungsi dari BPJS adalah dapat menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan Berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan pensiun dan jaminan hati tua.

2.2.4 Tugas BPJS

- 1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta yang lain.
- 2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
- 3. Menerima bantuan iuran dari pemerintah
- 4. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- 5. Mengupulkan dan mengolola data peserta program jaminan sosial.
- 6. Membayarkan manfaat dan/atau mebiayai pelayanan kesehatan sosial

7. Ketentuan program jaminan sosial.
8. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan kepada peserta dan masyarakat.

2.2.5 Prinsip BPJS

1. Gotong royong antara kaya dan miskin, yang sehat dan sakit, yang tua dan muda, serta yang beresiko tinggi dan rendah.
2. Kepesertaan yang bersifat wajib dan tidak selaktif.
3. Iuran berdasarkan persentase upah atau penghasilan.
4. Bersifat nirlaba.
5. Sedangkan prinsip ekuitas adalah kesamaan dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis yang terkait dengan besaran iuran yang dibayarkan.

2.2.6 Tujuan dan Manfaat

Tujuan memberikan kemudahan akses pelayanan kesehatan yang standar bagi peserta, jaringan fasilitas jaminan kesehatan masyarakat.

Mendorong peningkatan pelayanan kesehatan yang terstandar bagi peserta, tidak berlebihan sehingga nantinya terkendali mutu dan biaya pelayanan kesehatan.

2.2.7 Kriteria pelayanan BPJS

1. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama

Pelayanan kesehatan tingkat pertama, meliputi pelayanan kesehatan non spesialistik yang mencakup:

- a. Administrasi pelayanan;
- b. Pelayanan promotif dan preventif;

- c. Pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis;
 - d. Tindakan medis non spesialistik, 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 tingkat pratama; dan
 - 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. Administrasi pelayanan;
 - b. Pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi spesialistik oleh dokter spesialis dan subspesialis;
 - c. Tindakan medis spesialistik, 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;
 - i. Pelayanan kedokteran forensik klinik;
 - j. Pelayanan jenazah pada pasien yang meninggal setelah dirawat inap difasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan, berupa pemulasaran jenazah tidak termasuk peti mati dan mobil jenazah;
 - k. Perawatan inap non intensif; dan

1. Perawatan inap di ruang intensif.
3. Persalinan.

Persalinan yang ditanggung BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama maupun Tingkat Lanjutan adalah persalinan sampai dengan anak ketiga, tanpa melihat anak hidup/ meninggal.

4. Ambulance

Ambulance hanya diberikan untuk pasien rujukan dari fasilitas kesehatan satu kefasilitas kesehatan lainnya, dengan tujuan menyelamatkan nyawa pasien.

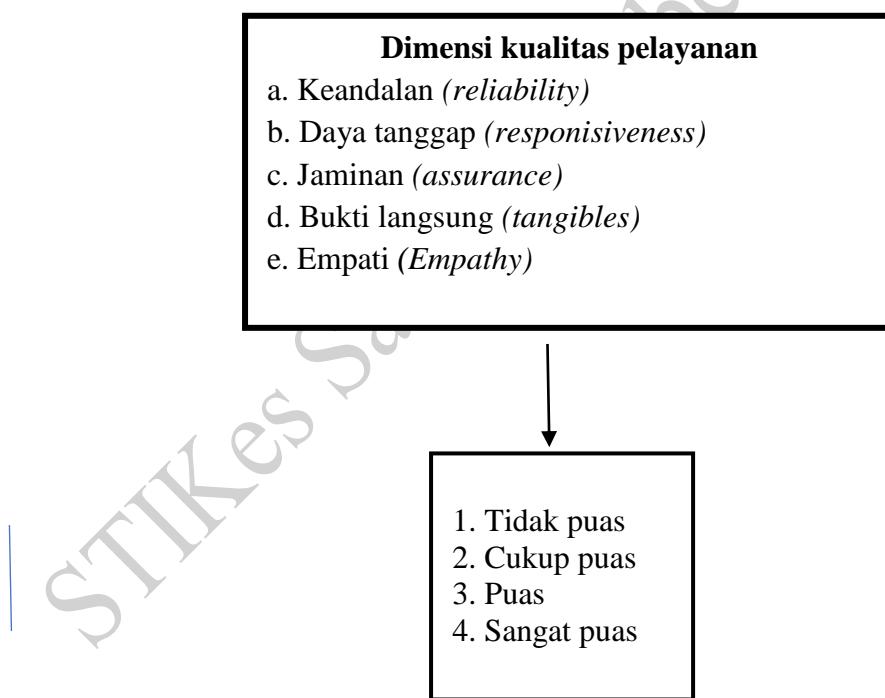
BAB 3

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual adalah sarana pengorganisasian fenomena yang kurang formal pada teori. Seperti teori model konseptual berhubungan dengan abstraksi (konsep) yang disusun berdasarkan relevansinya dengan tema umum (Polit, 2012).

Bagan 3.1 Kerangka konsep Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Kesehatan Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023



3.2 Hipotesis Penelitian

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 dilakukannya (Nasution, 2020). Dalam penelitian ini tidak ada hipotesa karena peneliti hanya melihat Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian *deskriptif* dengan desain *cross sectional* yang dapat diartikan sebagai proses pemecah masalah yang bertujuan untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Pelaksanaan metode deskriptif tidak terbatas sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti dengan jenis pendekatan deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini (Devi, 2019).

Rancangan penelitian ini menggunakan deskriptif karena penelitian ini menggambarkan tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di Klinik Pratama St. Elisabeth Medan tahun 2023.

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi adalah seluruh individua atau elemen yang memenuhi kriteria pengambilan sampel. Populasi tidak terbatas pada subjek manusia (Grove, 2018). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.211 pasien yang berobat di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan.

4.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Pengambilan sampel adalah proses pemilihan Sebagian populasi (Brier & lia dwi jayanti, 2020). Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Maka teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan *Accidental Sampling*, jenis ini menentukan sampel secara tidak sengaja (*accidental*). Peneliti akan mengambil sampel pada orang yang kebetulan ditemuinya pada saat itu, sampai dianggap sampel memenuhi Roscoe dalam Sugiono, (2012)

Adapun kriteria dalam penelitian ini adalah Pasien yang berobat dengan BPJS dan Pasien yang bisa membaca dan menulis. Maka sampel pada penelitian ini berjumlah 45 orang.

4.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

4.3.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda merupakan terhadap sesuatu (benda, manusia dan lain-lain). Variabel juga merupakan konsep dari berbagai label abstrak yang didefinisikan sebagai suatu fasilitas untuk pengukuran suatu penelitian (Nursalam,2020). Variabel penelitian adalah gambaran tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di klinik pratama santa Elisabeth medan Tahun 2023.

4.3.2 Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah defenisi variabel-variabel yang akan diteliti secara operasional di lapangan. Dalam membuat defenisi operasional selain memuat tentang pengertian variabel secara operasional juga membuat tentang cara pengukuran, hasil ukur, dan skala pengukuran (Anggreni, 2022).

Tabel 4.1 Defenisi Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS di Klinik Pratama STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Variabel	Defenisi	Indikator	Alat Ukur	Skala ukur	Skor
Tingkat kepuasan	Pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi secara tepat dan cepat sehingga membuat pasien merasa senang ataupun kecewa	a. Keandalan (<i>reliability</i>) b. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) c. Jaminan (<i>assurance</i>) d. Bukti langsung (<i>tangibles</i>) e. Empati (<i>Empathy</i>)	Kuesioner	Ordinal	Tidak puas (1-26) Cukup puas (27-53) Puas (54-80) Sangat puas (81-107)

4.4. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu kusioner data demografi dan kusioner tingkat kepuasan pelayanan.

1. Data demografi

Pada data demografi akan ditampilkan nama responden, alamat, jenis kelamin, Pendidikan terakhir, usia.

2. Kusioner tingkat kepuasan pelayanan.

Kuesioner tingkat kepuasan pelayanan di adopsi dari Nurul Ariani (2017) yang terdiri dari 20 pernyataan yang terdiri dari 4 pertanyaan mengenai kehandalan (*Reliability*), 4 pertanyaan mengenai daya tanggap (*Responsiveness*), 4 pertanyaan mengenai jaminan (*Assurance*), 4 pertanyaan mengenai bukti fisik (*Tangible*) dan 4 pertanyaan mengenai empati (*Emphaty*).

Menggunakan skala likert, Pertanyaan terdiri dari 5 pilihan jawaban, yaitu sangat puas bernilai 5, puas bernilai 4, cukup puas bernilai 3, tidak puas bernilai 2 dan sangat tidak setuju bernilai 1.

$$P = \frac{\text{Rentang kelas}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$P = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$P = \frac{(26 \times 5) - (26 \times 1)}{4}$$

$$P = \frac{130 - 36}{4}$$

$$P = \frac{140}{4}$$

$$P = 26$$

Maka di dapatkan hasilnya:

- | | |
|----------------|----------|
| 1. Tidak puas | = 1-26 |
| 2. Cukup puas | = 27-53 |
| 3. Puas | = 54-80 |
| 4. Sangat puas | = 81-107 |

4.5. Lokasi dan waktu penelitian

4.5.1. Lokasi

Lokasi penelitian dilakukan di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan tahun 2023 sebanyak 45 orang.

4.5.2. Waktu penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret- April 2023. Dimulai dengan bimbingan proposal, survei awal, seminar proposal, pengambilan data dan seminar hasil.

4.6 Prosedur Pengambilan dan Teknik Pengumpulan Data

4.6.1 Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan secara langsung kepada responden dan memberikan kuesioner berupa pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelayanan pasien BPJS di klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.

4.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi partisipan wawancara mendalam studi dokumentasi dan gabungan ketiganya atau triangulasi perlu kemukakan kala teknik pengumpulan datanya dengan observasi, maka perlu

dikemukakan apa yang di observasi, wawancara, kepada siapa melakukan wawancara (Ahyar et al.,2020)

1. Peneliti mengajukan permohonan izin penelitian kepada Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun2023
2. Setelah pihak klinik pratama menyetujui, peneliti memulai penelitian dengan menjelaskan kepada responden maksud dan tujuan dari peneliti dan meminta responden membaca dan mengisi informed consent (surat persetujuan). Selanjutnya peneliti menjelaskan cara untuk responden mengisi kusioner yang telah disediakan oleh peneliti. Jika responden yang di dapatkan peneliti adalah anak-anak maka peneliti akan memberikan kusioner kepada orangtua dari responden. Selanjutnya peneliti memberikan kesempatan bagi responden untuk mengisi kusioner. Setelah responden mengisi kusioner yang diberikan maka peneliti akan mencek ulang kembali kusioner yang telah diisi responden.

4.6.3 Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan alat ukur yang. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Adiputra et al., 2021). Kuisioner ini sudah diuji valid oleh peneliti sebelumnya. Dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ hasil nilai r_{tabel} pada signifikansi 5% adalah 0,444.

2. Uji Reabilitas

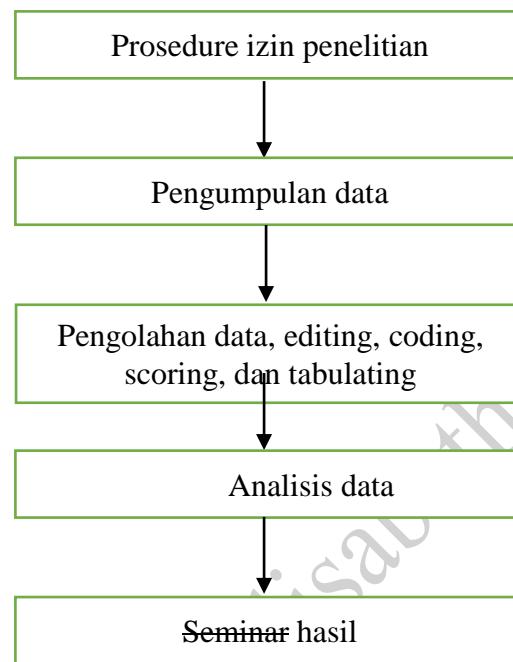
Reliabilitas suatu instrumen adalah kesamaan pengukuran atau hasil observasi Ketika beberapa pengukuran atau pengamatan fakta atau kehidupan

nyata yang dilakukan pada waktu berbeda (Brier & lia dwi jayanti, 2020). Kuisioner ini sudah di uji oleh peneliti sebelumnya dengan nilai *cronbach's alpha* tingkat kepentingan 0,938 dan tingkat kinerja 0,969 maka kuisioner dikatakan reliable.

STIKes Santa Elisabeth Medan

4.7 Kerangka Operasional

Bagan 4.1 Kerangka Operasional Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS di klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023



4.8 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 statistic berfungsi untuk menyederhanakan data yang berjumlah sangat besar menjadi informasi yang sederhana dan dah dipahami oleh pembaca untuk membuat keputusan, memberikan metode bagaimana memperoleh data dan menganalisis data dalam proses mengambil suatu kesimpulan berdasarkan data tersebut. Dalam hal ini statistika berguna saat menetapkan bentuk dan banyak nya data yang

diperlukan, selain itu digunakan untuk pengumpulan, abulasi dan penafsiran data (Nursalam, 2020).

Cara yang digunakan untuk menganalisa data terbagi menjadi beberapa tahap yaitu:

1. *Editing*

Peneliti melakukan pemeriksaan kelengkapan jawaban responden dalam lembaran kuisoner yang sudah dikonfersi ke microsof exel yang telah di peroleh dengan tujuan agar data yang di maksud dapat diolah secara benar.

2. *Coding*

Menghitung distribusi frekuensi dan presentase hasil penelitian dengan komputerisasi dan membuatnya dalam bentuk table atau diagram penelitian dengan komputerisasi dan membuatnya dalam bentuk table atau diagram.

3. *Skoring*

Berfungsi menghitung skor diperoleh masing-masing responden berdasarkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh penulis dibantu oleh aplikasi Microsoft Exel.

4. *Tabulating*

Memasukkan hasil perhitungan kedalam bentuk table dan melihat presentase jawaban dengan menggunakan komputerisasi untuk pengolahan data.

4.9 Etika Penelitian

(Nursalam, 2015) menyatakan bahwa prinsip-prinsip etika penelitian sebagai berikut:

1. Beneficience

adalah prinsip etik yang menekankan penelitian untuk meminimalkan bahaya dan memaksimalakan manfaat.

2. Respect for Human dignity

adalah prinsip etik yang meliputi hak untuk menentukan nashi serta hak untuk mengungkapkan sesuatu.

3. Justice (kerahasiaan).

adalah prinsip etik yang meliputi hak partik ipan untuk menerima perlakuan yang adil serta hak untuk pripasi.

Penulis sudah melakukan uji layak etik dari komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) STIKes Santa Elisabeth Medan dengan No:137/KEPK-SE/PE-DT/IV/2023.

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran lokasi penelitian

Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan merupakan klinik adalah klinik yang berdiri pada tanggal 25 april 2015 dengan No surat 442/20.90/IV/2016 beralamat di Jl. Bunga Terompet No.118 Medan. Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang. Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan memiliki motto “Ketika aku sakit kamu melawat aku (Matius 25:36)” dengan visi “Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan terpercaya mengutamakan keselamatan dan kesehatan berdasarkan daya kasih kristus ditengah masyarakat”.

Adapun Misi Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan adalah :

1. Memberikan pelayanan yang terpercaya melalui SDM yang profesional didasari kasih dan pengabdian kepada sesama.
2. Memberikan pelayanan kesehatan bermutu berorientasi pada kecepatan, ketepatan, keselamatan dan kenyamanan berlandaskan etika dan profesionalisme.
3. Mengembangkan fasilitas mewujudkan kondisi nyaman dan aman dalam pelayanan kesehatan. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan kesehatan yang bermutu dengan biaya terjangkau. Menciptakan suasana kerja yang dilandasi kasih kristus dan rasa persaudaraan. Percaya pada Tuhan yang memberikan kesembuhan atas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
4. Menciptakan kemitraan dengan pemerintah dan masyarakat untuk pengembangan pelayanan kesehatan sesuai peraturan yang berlaku.

5.2 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian tingkat pelayanan kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan. Penyajian data meliputi gambaran lokasi penelitian dan karakteristik responden, dan tingkat pelayanan kepuasan mahasiswa tentang mutu pelayanan Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan.

5.2.1 Karakteristi Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan 2023

Tabel 5.1 Distribusi frekuensi data demografi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan (n=45)

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	14	31.1
Perempuan	31	68.9
Total	45	100
Usia		
0-5 (masa balita)	3	6.7
12-16 (Masa Remaja Awal)	11	24.4
17-25 (Masa Remaja Awal)	17	37.8
26-35 (Masa Dewasa Awal)	4	8.9
36-45 (Masa Dewasa Akhir)	4	8.9
46-55 (Masa Lansia Awal)	2	4.4
65 (Masa Manula)	4	8.9
Total	45	100
Status pernikahan		
Kawin	13	26.7
Tidak kawin	32	71.1
Total	45	100
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	21	46.7
Wiraswata	10	22.2
Pegawai Negeri/TNI/POLRI	2	4.4
Lainnya	12	26.7
Total	45	100

Berdasarkan tabel 5.1 diperoleh data demografi berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang (31.1%), dan perempuan sebanyak 31 orang (68.9%). Berdasarkan usia 17-25 (masa remaja awal) sebanyak 17 orang (37.8%), usia 12-16 (masa remaja awal) sebanyak 11 orang (24.4%), usia 26-35 (masa dewasa awal)

sebanyak 4 orang (8.9%), usia 36-45 (masa dewasa akhir) sebanyak 4 orang (8.9%), usia 65 (masa manula) sebanyak 4 orang (8.9%), usia 0-5 (masa balita) sebanyak 3 orang (6.7%), 46-55 (masa lansia awal) sebanyak 2 orang (4.4%). Berdasarkan status pernikahan kawin sebanyak 13 orang (26.7%), tidak kawin sebanyak 32 orang (71.1%). Berdasarkan pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak 21 orang (46.7%), wiraswata sebanyak 10 orang (22.2%), Pegawai Negeri/TNI/POLRI sebanyak 2 orang (4.4%), lainnya sebanyak 12 orang (26.7%).

5.2.2 Tingkat Kepuasan pasien BPJS

Tabel 5.2 Distribusi frekuensi Tingkat Kepuasan BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan (n=45)

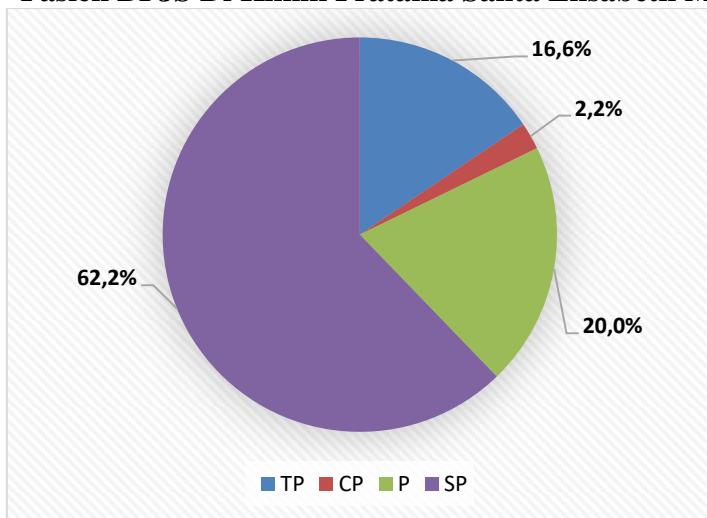
Karateristik	Frekuensi (f)	Percentase (%)
Tidak puas	7	15.6
Cukup puas	1	2.2
Puas	9	20.0
Sangat puas	28	62.2
Total	45	100

Berdasaran tabel 5.2 diperoleh hasil penelitian tingkat kepuasan pasien BPJS tentang mutu pelayanan klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Pada kategori tidak puas 7 orang (15.6%), cukup puas 1 orang (2.2%), puas 9 orang (20.0%), sangat puas 28 orang (62.2%).

5.3. Pembahasan

5.3.1. Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di stikes Santa Elisabeth Medan 2023

Diagram 5.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan 2023



Berdasarkan diagram Pie 5.1 diatas dapat diketahui bahwa dari 45 responden ditemukan tingkat kepuasan pengguna klinik Pratama pada kategori sangat puas sebanyak 28 orang (62.2%), Sedangkan tidak puas sebanyak 7 orang (15.6%), cukup puas 1 orang (2,2%), sedangan puas sebanyak 9 orang (20.0%).

Penulis berasumsi bahwa tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di klinik pratama mayoritas sangat puas dikarenakan jam pelayanan kesehatan yang tepat waktu, pelayanan di klinik pratama cepat, kesiapan perawat dan dokter dalam melayani pasien, mampu memberikan kepercayaan antar tenaga kesehatan dan pasien, ketersedian kotak saran dan kritik, penampilan tenaga kesehatan yang profesional, kemudahan dari klinik pratama 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 kelima dimensi penilaian kepuasan BPJS yaitu kehandalan, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*. Selain dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di klinik pratama stikes santa Elisabeth

medan menggunakan kuesioner pada pasien BPJS bahwa ada tingkat kepuasan dalam kategorik tidak puas sebanyak 7 responden (15.6%).

Peneliti beramsumsi bahwa tingkat kepuasan masuk pada kategorik tidak puas diakrenakan pasien merasa tidak puas terhadap keterampilan tenaga kesehatan yang ada di linik Pratama Santa Elisabeth Medan, tenaga kesehatan tidak tanggap terhadap keluhan dari pasien, tenaga kesehatan tidak cepat merespon pasien, pihak klinik juga tidak menjaga kerahasiaan data pasien, pasien merasa tidak aman saat mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien merasa klinik tidak memiliki citra yang positif, pasien merasa tidak nyaman terhadap ruang tunggu yang tersedia klinik, dan kurangnya ketersediaan alat medis dan tidak disiapkan dengan baik.

Hasil penelitian yang dilakukan Mastut et al., (2021) menunjukan bahwa pasien BPJS PBI yang mengatakan puas 11 orang (55%) kepuasan pelayanan merupakan perasaan senang maupun perasaan yang puas seorang individu karena terpenuhnya sebuah harapapan ataupun kenginan dalam menerima jasa dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pada penelitian ini didukung oleh Sri Wulan W et al., (2019) Pada pasien umum sebanyak 78,57% menyatakan sangat puas. Terdapat kebersihan, kenyamanan gedung dan ruang perawatan dan pelayanan yang sangat puas kebersihan alat medis dan pelayanan yang sangat baik. Pada penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian, yakni kekurangan responden atau responden yang tidak memenuhi sampel penelitian.

BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 45 responden tentang Gambaran Tingkat kepuasan Layanan Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan 2023 maka disimpulkan:

Tingkat kepuasan layanan pasien BPJS di klini pratama santa Elisabeth medan tahun 2023 memiliki kategori sangat puas (62.2%), kategori cukup puas 20.0%, kategori puas 2.2%, dan kategori tidak puas 15.6%.

6.2 Saran

1. Bagi klinik pratama

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan juga diharapkan klinik pratama dapat meningkatkan dan mengevaluasi keterampilan tenaga kesehatan, dan meningkatkan mutu pelayanan keprawatan di fasilitas kesehatan seperti penggunaan alat medis selalu tersedia dan dapat di siapkan dengan baik.

2. Bagi pasien

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, sebagai motivasi yang membangun dan dapat dijadikan sebagai bahan edukasi mengenai tahapan pelayanan pasien BPJS.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dalam mengembangkan pengetahuan, serta pemahaman dalam melakukan tingkat kepuasan pasien BPJS dan juga diharapkan bagi peneliti selanjutnya

supaya dapat meneliti tentang Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan.

STIKes Santa Elisabeth Medan

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, M. S., Ni, W. T., & Ni, P. W. O. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1–308.
https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Kesehatan.html?id=DDYtEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Anggreni, D. (2022). *Penerbit STIKes Majapahit Mojokerto BUKU AJAR*. Bandung, T., Sumawijaya, M. P., Nilapsari, R., & Andarini, M. Y. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Tamansari Bandung. *Prosiding Pendidikan Dokte*, 4(2), 406–413.
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020). *Polid and Beck 201*. 21(1), 1–9.
<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Fauzy, A. (2019). Metode Sampling. In *Universitas Terbuka* (Issue 1).
<http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>
- Haji, K., & Mabar, M. (2020). *Dwi Putri Chinintyas*. 3(1), 1–8.
- Mardiyati, N., Fitriyanti, Wahyunita, S., Widianti, R. DA, & Habibah, E. (2018). Hubungan jenis fasilitas kesehatan dan status kepesertaan dengan kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan kefarmasian: studi di fasilitas kesehatan tingkat pertama Kota Banjarbaru. *Journal of Current Pharmaceutical Sciences*, 1(2), 54–62.
- Mastut, Siti, Nurul, Febriana, Kusumastuti, & Kusumastuti. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Bpjs Pbi Dan Pasien Bpjs Non Pbi Yang Dirawat Di Kelas Iii Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171.
<https://doi.org/10.26753/jikk.v17i2.660>
- Meistikha, S., Lestari, N., Pramuningtyas, R., & Ichsan, B. (2021). Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Puskesmas di Sukoharjo. *Proceeding Book National Symposium and Workshop Continuing Medical Education XIV*, 1156–1183.
- Nasution, A. (2020). Bahan Ajar Fsa Angkatan Ke-21 Tahun 2020 Pengujian Hipotesis. *Pusdiklat.Bps.Go.Id*, 4.
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina

- Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i1.24>
- Rachmawati, S., Fathoni, A., & ... (2018). linik pratama medika utama semarang yang dimediasi oleh kePengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di kcerdasan emosional. *Journal of Management*, 1–12. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/download/1132/1104>
- Rina, N. A., Wahyudi, F., & Margawati, A. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Praktek Dokter Mandiri Dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). *Diponegoro Medical Journal (Jurnal Kedokteran Diponegoro)*, 6(2), 930–939. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/medico>
- Setyawan, F. E. B. (2020). Gambaran Karakteristik dan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di FKTP Kota Malang. *ARTERI : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(3), 262–268. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i3.103>
- Sri Wulan W, I. G. A., Pertiwi, N. K. F. R., Prasetya, & Ayustina, M. (2019). Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama poli gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*, 3(2), 64–69. <https://doi.org/10.51559/bdj.v3i2.166>

LAMPIRAN
KUSIONER PENELITIAN
TINGKAT KEPUASAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL
BPJS TERHADAP LAYANAN PASIEN BPJS DI KLINIK PRATAMA SANTA
ELISABETH MEDAN TAHUN 2023

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian: Berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan dan/atau istilah titik-titik tangan yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara.

Nama :

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Usia :Tahun

Status : 1. Sudah Nikah 2. Belum Nikah

PENDIDIKAN TERAKHIR :

1. Tidak sekolah
2. Tidak tamat sekolah
3. Tamat SD
4. Tamat SMP
5. Tamat SMA
6. Tamat S1-Keperawatan/D1-D3/Perguruan Tinggi

PEKERJAAN :

1. Pelajar/Mahasiswa
2. Wiraswasta
3. Pegawai Negeri/TNI/POLRI/
4. Ibu Rumah Tangga
5. Lainnya.....

Pernyataan Penelitian

Petunjuk pengisian: berikan penilian dengan memberikan tanda check (✓) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pertanyaan yang tertera di bawah ini, berikut penjelasannya:

Tingkat Kinerja (Performance):

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

ATRIBUT TINGKAT PELAYANAN	TINGKAT KINERJA				
	STP	TP	CP	P	SP
Kehandalan					
1. Jam pelayanan kesehatan tepat waktu					
2. Pelayanan cepat					
3. Cepat memberikan informasi kepada pasien					
4. Keterampilan tenaga kesehatan					
Daya Tanggap (Responsiveness)					
5. Tanggap terhadap keluhan pasien					
6. Menjalin komunikasi intens dengan pasien					
7. Kesiapan melayani pasien					
8. Cepat merespon pasien					
Jaminan (Assurance)					
9. Menjaga kerahasiaan data pasien					
10. Merasa aman saat mendapatkan pelayanan kesehatan					
11. Klinik Pratama memiliki citra yang positif					
12. Mampu memberikan kepercayaan					
Bukti Fisik (Tangible)					
13. Ruang tunggu yang nyaman					
14. Tersedia kotak saran dan kritik					
15. Alat medis selalu tersedia dan disiapkan dengan baik					
16. Penampilan tenaga kesehatan profesional					
Empati (Empathy)					
17. Kemudahan memperoleh informasi					
18. Memberikan perhatian secara individu					
19. Kepekaan memperhatikan saran dan kritik					
20. Memberikan pelayanan tanpa membedakan status					

Output penelitian

Pernyataan No 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	6	13.3	13.3	13.3
	cuup puas	6	13.3	13.3	26.7
	puas	13	28.9	28.9	55.6
	sangat puas	20	44.4	44.4	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	5	11.1	11.1	11.1
	cuup puas	3	6.7	6.7	17.8
	puas	10	22.2	22.2	40.0
	sangat puas	27	60.0	60.0	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	6	13.3	13.3	13.3
	cuup puas	3	6.7	6.7	20.0
	puas	10	22.2	22.2	42.2
	sangat puas	26	57.8	57.8	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	cuup puas	1	2.2	2.2	17.8
	puas	16	35.6	35.6	53.3
	sangat puas	21	46.7	46.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	cuup puas	4	8.9	8.9	24.4
	puas	17	37.8	37.8	62.2
	sangat puas	17	37.8	37.8	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	cuup puas	4	8.9	8.9	24.4
	puas	13	28.9	28.9	53.3
	sangat puas	21	46.7	46.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	cuup puas	5	11.1	11.1	26.7
	puas	11	24.4	24.4	51.1
	sangat puas	22	48.9	48.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	tida puas	1	2.2	2.2	17.8
	cuup puas	3	6.7	6.7	24.4
	puas	15	33.3	33.3	57.8
	sangat puas	19	42.2	42.2	100.0
Total		45	100.0	100.0	

Pernyataan No 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	cuup puas	2	4.4	4.4	20.0
	puas	14	31.1	31.1	51.1
	sangat puas	22	48.9	48.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	cuup puas	2	4.4	4.4	20.0
	puas	14	31.1	31.1	51.1
	sangat puas	22	48.9	48.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

pernyataan No 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	cuup puas	3	6.7	6.7	22.2
	puas	12	26.7	26.7	48.9
	sangat puas	23	51.1	51.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	6	13.3	13.3	13.3
	cuup puas	4	8.9	8.9	22.2
	puas	10	22.2	22.2	44.4
	sangat puas	25	55.6	55.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	puas	14	31.1	31.1	46.7
	sangat puas	24	53.3	53.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	6	13.3	13.3	13.3
	tida puas	1	2.2	2.2	15.6
	cuup puas	4	8.9	8.9	24.4
	puas	11	24.4	24.4	48.9
	sangat puas	23	51.1	51.1	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	cuup puas	4	8.9	8.9	24.4
	puas	13	28.9	28.9	53.3
	sangat puas	21	46.7	46.7	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	6	13.3	13.3	13.3
	cuup puas	4	8.9	8.9	22.2
	puas	13	28.9	28.9	51.1
	sangat puas	22	48.9	48.9	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	6	13.3	13.3	13.3
	cuup puas	1	2.2	2.2	15.6
	puas	13	28.9	28.9	44.4
	sangat puas	25	55.6	55.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	6	13.3	13.3	13.3
	cuup puas	4	8.9	8.9	22.2
	puas	8	17.8	17.8	40.0
	sangat puas	27	60.0	60.0	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	6	13.3	13.3	13.3
	tida puas	1	2.2	2.2	15.6
	puas	14	31.1	31.1	46.7
	sangat puas	24	53.3	53.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

Pernyataan No 20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tida puas	6	13.3	13.3	13.3
	cuup puas	1	2.2	2.2	15.6
	puas	13	28.9	28.9	44.4
	sangat puas	25	55.6	55.6	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

SCORE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tida puas	7	15.6	15.6	15.6
	cuup puas	1	2.2	2.2	17.8
	puas	9	20.0	20.0	37.8
	sangat puas	28	62.2	62.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Juwita Br.Siahaan
2. NIM : 032019016
3. Program Studi : Sarjana Keperawatan
4. Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

5. Tim Pembimbing :

Jabatan	Nama	Kesediaan
Pembimbing I	Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN	
Pembimbing II	Jagentar Parlindungan Pane,S.Kep.,Ns.,M.Kep	

6. Rekomendasi :

- a. Dapat diterima Judul : Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 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, 17 - Maret - 2023

Ketua Program Studi Ners

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

PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL

JUDUL PROPOSAL : Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama STIKes Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Nama mahasiswa : Juwita Br.Siahaan

N.I.M : 032019016

Program Studi : Ners Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan

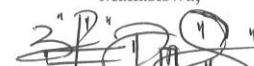
Menyetujui,

Ketua Program Studi Ners

Medan, 17. Maret -2023.....

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

Mahasiswa,


Juwita Br.Siahaan stn

STIKes



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

JL. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 21 Januari 2023

No : 122/STIKes/Klinik-Penelitian/I/2023

Lampiran :

Hal : Permohonan Pengambilan Data Awal

Kepada Yth:
Penanggungjawab Klinik
Pratama Santa Elisabeth Medan
di-
Tempat.

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Suster untuk memberikan ijin pengambilan data awal.

Adapun nama mahasiswa dan judul proposal adalah sebagai berikut:

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
1.	Juwita Siahaan	032019016	Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Kesehatan Pasien BPJS di Klinik Pratama STIKes Santa Elisabeth Medan 2023

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih kami.



Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

JL. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang

Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselsabethmedan.ac.id

Medan, 17 April 2023

Nomor : 545/STIKes/Klinik-Penelitian/IV/2023

Lamp. :-

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.:
Pimpinan Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan
di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian studi pada Prodi SI Ilmu Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Suster untuk memberikan ijin penelitian bagi mahasiswa tersebut di bawah ini, yaitu:

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
1.	Juwita Br. Siahaan	032019016	Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Dermikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.



Hormat kami,
STIKes Santa Elisabeth Medan

Mulyana Br Karo, M.Kep., DNSc
Ketua

Mulyana Br Karo, M.Kep., DNSc
Ketua

Tembusan:
1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip





KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"
No.: 137/KEPK-SE/PE-DT/IV/2023

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:
The research protocol proposed by

Peneliti Utama : Juwita Siahaan
Principal Investigator

Nama Institusi : STIKes Santa Elisabeth Medan
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksplorasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 17 April 2023 sampai dengan tanggal 17 April 2024.
This declaration of ethics applies during the period April 17, 2023 until April 17, 2024.

April 17, 2023
Chairperson,
Mestiana Dr. Karo, M.Kep. DNSc