



GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA LAYANAN BPJS KESEHATAN DI PELAYANAN RAWAT JALAN RSU SILOAM KARAWACI

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA KEPERAWATAN

Oleh : Jumintan Dumaria Marpaung

NIM : 2014-12-022

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM S1 KEPERAWATAN JALUR B
JAKARTA 2016**



GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA LAYANAN BPJS

KESEHATAN DI PELAYANAN RAWAT JALAN

RSU SILOAM KARAWACI

Oleh : Jumintan Dumaria Marpaung

NIM : 2014-12-022

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus

PROGRAM S1 KEPERAWATAN JALUR B

JAKARTA

2016

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penelitian dengan judul **“GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA LAYANAN BPJS KESEHATAN DI PELAYANAN RAWAT JALAN RSUD SILOAM KARAWACI “** dapat diselesaikan.

Penelitian ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Emiliana Tarigan , SKp.,M.Kes selaku Ketua STIK Sint Carolus
2. Ibu Ns. Indriati Kusumahningsih, M.Kep., Sp. Kep Kom selaku pembimbing materi yang selalu memberikan waktu, tenaga serta motivasi kepada peneliti dalam penyusunan proposal ini
3. Bapak Dr. Ir. Wilhelmus H. Susilo. M.M.,IAI selaku pembimbing metodologi yang selalu sabar dalam membimbing peneliti dalam penyusunan proposal ini.
4. Ibu Chatarina Dwiana Wijayanti, BSN, M.Kep selaku penguji yang memberikan masukan pada saat ujian proposal.
5. Ibu Monika selaku Direktur RSUD Siloam yang sudah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
6. Ibu CH Budi dan Bu Theresia selaku Divisi nursing yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di RSUD Siloam Karawaci.
7. Orang tua, adik adik saya, Paman dan Tante Panjaitan yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti secara penuh untuk menyelesaikan proposal ini.
8. Kak Ice Hendriani Simanjuntak dan abang Darmin Manik yang selalu mendukung dan membantu dalam proses penyelesaian laporan ini.
9. Kak Imelda marpaung dan Agnes Marpaung yang selalu membantu memberikan semangat .

10. Hardianto Sihombing yang membantu memberikan dukungan semangat dan materi.
11. Kak Beti selaku kepala ruangan rawat jalan di RSUD Siloam Karawaci dan teman teman sejawat yang telah membantu dalam proses penelitian.
12. Teman- teman S1B angkatan 2014, yang tiada hentinya selalu menyemangati peneliti untuk terus maju dalam menyusun proposal ini.

Akhirnya dengan penuh keterbatasan penulis menyampaikan proposal ini dengan harapan dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, terutama dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bidang keperawatan di Indonesia.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu memberikan limpahan berkah dan rahmat-Nya kepada kita semua, Tuhan Memberkati. Amin

Penulis

Jumintan D
Marpaung

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR SKEMA.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	8
B. Masalah Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
B. Pandangan Pasien Tentang Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan.....	14
C. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	16
D. Kepuasan Pasien.....	18
E. BPJS Kesehatan.....	20
F. Penelitian Terkait.....	21
BAB III : KERANGKA KONSEP	

A. Kerangka Konsep.....	23
B. Defenisi Operasional.....	24

BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	25
B. Populasi dan Sampel Penelitian	28
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
D. Etika Penelitian.....	29
E. Alat Pengumpul Data.....	29
F. Metode Pengumpulan Data.....	29
G. Tehnik Analisa Data.....	30
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	31

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Pelayanan Kesehatan RSUD Siloam Karawaci.....	33
B. Analisa Univariat	34
C. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Siloam.....	43
D. Keterbatasan Penelitian.....	48

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	49
B. Saran.....	50

DAFTAR SKEMA

	Hal
Skema 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Persetujuan Responden

Lampiran 2 Surat Persetujuan Responden

Lampiran 3 Pernyataan Tentang Dimensi Pelayanan Rumah Sakit

Lampiran 4 Hasil SPSS

Lampiran 5 Surat Permohonan Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 7 Surat Persetujuan Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas, Ijin Penelitian

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	17
Tabel 5.1 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan kompetensi teknis di RSU Siloam Karawaci, 2016	35
Tabel 5.2 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan hubungan interaksi antar manusia di RSU Siloam Karawaci, 2016	37
Tabel 5.3 Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan kelangsungan pelayanan di RSU Siloam Karawaci, 2016	39
Tabel 5.4 Gambaran kategori kepuasan pasien berdasarkan dimensi kompetensi teknis rawat jalan di RSU Siloam Karawaci 2016.....	41
Tabel 5.5 Gambaran kategori kepuasan pasien berdasarkan dimensi hubungan antar manusia pelayanan rawat jalan di RSU Siloam Karawaci 2016.....	43
Tabel 5.6 Gambaran kategori kepuasan pasien berdasarkan dimensi kelangsungan pelayanan rawat jalan di RSU Siloam Karawaci 2016.....	45