



**PENGALAMAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
KEPERAWATAN PADA ERA BPJS
DI RUANG RAWAT INAP**

OLEH : Muh Wijatmoko A. N.

NIM : 2016-12-176

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2018**



**PENGALAMAN PASIEN TENTANG PELAYANAN
KEPERAWATAN PADA ERA BPJS
DI RUANG RAWAT INAP**

Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
SARJANA KEPERAWATAN

OLEH : Muh Wijatmoko A. N.

NIM : 2016-12-176

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2018**

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint. Carolus Jakarta.

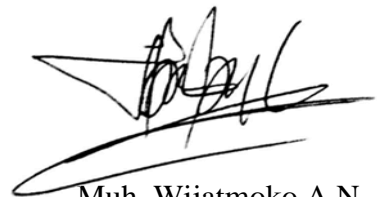
Nama : Muh. Wijatmoko A. N
NIM : 2016-12-176
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint. Carolus Jakarta hak Bebas Royalti Noneksklusif atas skripsi saya yang berjudul “Pengalaman Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan Pada Era BPJS diruang Rawat Inap”.

Dengan demikian saya memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint. Carolus hak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau dimedia lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 09 Oktober 2018
Yang membuat Pernyataan



Muh. Wijatmoko A.N

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Muh. Wijatmoko A.N

NIM : 2016-12-176

Program Studi : Strata Satu (S1) Keperawatan

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya orang lain.

Apabila pada masa yang akan datang diketahui bahwa pernyataan tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekwensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 08 Oktober 2018



Muh. Wijatmoko A.N

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S-1 KEPERAWATAN**

Laporan penelitian
9 Oktober 2018

Muh. Wijatmoko A.N

Pengalaman Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Pada Era BPJS di Ruang Rawat Inap, Jakarta 2018

xv + 42 halaman, 3 tabel, 6 gambar, 6 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan yang holistik yang diberikan oleh perawat kepada individu atau kelompok dalam melaksanakan kegiatan harian selama perawatan yang berdasarkan pada standar pelayanan keperawatan dan kode etik keperawatan yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini untuk menggali pengalaman pasien tentang pelayanan keperawatan pada era BPJS dimulai dari asuhan perawatan harian oleh perawat, kepuasan terhadap pelayanan perawat, dan ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan yang telah diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan desain fenomenologi. Penelitian kualitatif menggunakan deskripsi fenomenologi dengan melakukan wawancara secara mendalam dengan 8 partisipan yang mempergunakan jaminan kesehatan BPJS minimal 3 kali kunjungan dan keikut pesertaannya minimal 6 bulan juga dalam masa rawat inap di rumah sakit X. Teknik analisa menggunakan metode *Colaizzi*. Pada penelitian ini menghasilkan tiga tema : asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat, kepuasan pelayanan yang diberikan oleh perawat, ketidakpuasan pelayanan yang berikan oleh perawat. Kesimpulan: Asuhan keperawatan yang diberikan mampu memberikan kepuasan pada pasien, perlu ditingkatkan penataan manajemen keperawatan pada pelayanan BPJS.

Kata kunci : Pelayanan keperawatan, pengalaman pasien, kepuasan

Daftar Pustaka : 17 Jurnal, 49 Literatur

**SINT CAROLUS SCHOOL OF HEALTH SCIENCES
NURSING PROGRAM**

*Research report
9th October 2018*

Muh. Wijatmoko A. N

The Patient Experience About Nursing Services on the Indonesian health insurance (BPJS) System at the Hospital, Jakarta 2018

Abstract

Nursing services are holistic services provided by nurses to individuals or groups in caring out daily activities during hospitalization based on the standards of nursing services and the prevailing nursing code of ethics. The purpose of this study was to explore the patient's experience of nursing services on the Indonesian health insurance (BPJS) system starting from daily care by nurses, satisfaction with nursing services, and dissatisfaction with the nursing services that have been given. The research method was use qualitative research method with phenomenological design. Qualitative research uses phenomenological descriptions by conducting in-depth interviews with 8th participants who use BPJS health insurance for at least 3rd visits and the participation of participants at least 6th months also during hospitalization at the X hospital. Analysis technique uses the Colaizzi method. The study produced three themes: daily care by nurses, satisfaction with nursing services, and dissatisfaction with nurse services. In conclusion, daily care of nurses could given the patients' satisfaction. Therefore, nursing management of BPJS system should be enhance to the quality of services.

Keywords: *Nursing services, patient experience, satisfaction*

Bibliography: *17 journals, 49 literature*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PENGALAMAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KEPERAWATAN PADA
ERA BPJS DI RUANG RAWAT INAP
2018

Laporan Penelitian

Telah disetujui dan diuji dihadapan Tim Penguji Laporan Penelitian
Program S1 Keperawatan **Sint Carolus**

Jakarta, Oktober 2018

Pembimbing Metodologi



Ernawati., SKp., MNg

Pembimbing Materi



Ns. Cicilia Nony Ayuningsih B.,S.Kep., MNS

Mengetahui,

Koordinator M.K Riset Keperawatan



E.Sri Indiyah Supriyanti.,S.Kp.,M.Ke

LEMBAR PENGESAHAN

**PANITIA SIDANG
UJIAN PENELITIAN KEPERAWATAN
PROGRAM S1 KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN Sint Carolus**

Jakarta, 09 Oktober 2018

Ketua

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Asnet Leo Bunga', written over a horizontal line.

Asnet Leo Bunga.,S.Kp.,M.Kes

Anggota

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ns. Cicilia Nony Ayuningsih B.', written over a horizontal line.

Ns. Cicilia Nony Ayuningsih B.,S.Kep., MNS

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian ini yang berjudul “**Pengalaman Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Pada Era Bpjs di Ruang Rawat Inap**”.

Dalam penyusunan laporan penelitian ini penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Akan tetapi, berkat bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Emiliana Tarigan,S.Kp., M.Kes, Ketua STIK Sint Carolus Jakarta.
2. Ns. Elisabeth Isti Daryanti, S.Kep, MSN, Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIK Sint Carolus Jakarta dan Dosen PA.
3. E. Sri Indiyah, SKp., M.Kes, Koordinator Mata Kuliah Metodologi Riset.
4. Ns. Cicilia Nony Ayuningsih Bratajaya., S.Kep., MNS, Pembimbing Materi yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan arahan dan bimbingan, memberikan motivasi sehingga penulis tetap semangat dalam penyusunan laporan penelitian ini.
5. Ernawati, SKp., MNg, Pembimbing metodologi yang telah banyak sekali memberikan arahan, trik dan manajemen waktu yang tepat dalam penyusunan laporan penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Program studi S1 Keperawatan Jalur B STIK Sint Carolus Jakarta.
7. Istri tercinta dan keluarga yang telah banyak memberikan kasih sayang, pengertian dan doa sehingga masih semangat sampai saat ini.
8. Teman-teman seangkatan yang telah memberikan masukan serta kerjasamanya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan penelitian ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun guna dalam perbaikan laporan penelitian selanjutnya, terima kasih

Jakarta, Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan Persetujuan	Error! Bookmark not defined.
Lembar Pengesahan	Error! Bookmark not defined.
Abstrak	Error! Bookmark not defined.
Kata Pengantar	Error! Bookmark not defined.
Daftar Isi	1
Daftar Tabel	Error! Bookmark not defined.
Daftar Skema	Error! Bookmark not defined.
Daftar Lampiran	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Ruang Lingkup.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Pengalaman Pasien	Error! Bookmark not defined.
B. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	Error! Bookmark not defined.
C. Pelayanan Keperawatan	Error! Bookmark not defined.
D. Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
E. Penelitian Terkait.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III KERANGKA KONSEP	Error! Bookmark not defined.
A. Kerangka Konsep Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Alat Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

F. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	Error!
Bookmark not defined.	
A. Karakteristik Partisipan	Error! Bookmark not defined.
B. Analisa Tema	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
D. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Analisa Data Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Permohonan menjadi partisipan
- Lampiran 3 : Surat persetujuan menjadi partisipan
- Lampiran 4 : Surat izin melakukan penelitian
- Lampiran 5 : Lembar jadwal kegiatan
- Lampiran 6 : Lembar konsultasi dan bimbingan

DAFTAR SKEMA

Skema 3.1 Kerangka konsep penelitian	14
Skema 3.2 Alur metode <i>Colaizzi</i>	22
Skema 5.1 Tema	26
Skema 5.2 Asuhan harian oleh perawat	26
Skema 5.3 Pelayanan perawatan yang memuaskan	28
Skema 5.4 Ketidakpuasan terhadap pelayanan perawat	32