



LAPORAN PENELITIAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PELAYANAN KEPERAWATAN PADA PASIEN BPJS
DIRUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
SANTO VINCENTIUS SINKAWANG
2019**

OLEH :Elisabet Eni

NIM : 201712012

**SEKOLAH TINGGI KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2019**



**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAAN
PELAYANAN KEPERAWATAN PADAPASIEN BPJS
DIRUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
SANTO VINCENTIUS SINKAWANG
2019**

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

**Oleh:
ELISABET ENI/SR.HELGA.SFIC
NIM : 201712012**

**SEKOLAH TINGGI KESEHATAN SINT CAROLUS
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
JAKARTA
2019**

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa/i Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus:

Nama : Elisabet Eni, Sr.Helga, SFIC

NIM : 201712012

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas skripsi saya yang berjudul:

“ FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN PADA PASIEN BPJS DI RUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SANTO VINCENTIUS SINGKAWANG 2019”

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 media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada tanggal : 27 Pebruari 2019

Yang menyatakan



(Elisabet Eni, Sr.Helga,SFIC)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elisabet Eni, Sr.Helga.SFIC
NIM : 201712012
Program studi : S-1 Keperawatan Jalur B

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 ini tidak benar adanya, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan dengan segala konsekuensinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 27 Pebruari 2019



(Elisabet Eni, Sr.Helga. SFIC)

SEKOLAH TINGGI ILMU KEPERAWATAN SINT CAROLUS
PROGRAM S1 KEPERAWATAN JALUR B
Laporan Penelitian
Januari 2019

Elisabeth Eni/ Sr. Helga, SFIC

Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pada Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Vincentius Singkawang

ABSTRAK

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor penentu tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik berupa umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang. Penelitian ini dilakukan dengan metode *cross sectional*, pemilihan sample dengan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Responden adalah pasien BPJS di ruang rawat inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis statistik menggunakan *kendal's Tau B*. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinyatakan puas (81,0%), tidak ada hubungan antara umur (0,758). Jenis kelamin (0,930), pendidikan (0,512), dan pekerjaan (0,426) dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang. Saran untuk Rumah Sakit Santo Vincentius untuk menambah karyawan baru agar kerja perawat dalam melayani pasien lebih maksimal, dilakukan supervisi yang ketat terutama pada perawat orientasi agar mampu melakukan asuhan keperawatan secara profesional.

Kata Kunci : Karakteristik pasien, kepuasan pelayanan keperawatan.

Daftar pustaka : 13 buku, (2012-2016) + 11 jurnal

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

The Research Report
January 2019

Elisabeth Eni/ Sr. Helga, SFIC

Factors Related to Satisfaction of Nursing Services in BPJS Patients in Inpatient
Rooms at Vincentius Singkawang Hospital

ABSTRACT

Patient satisfaction is influenced by various factors. Determinants of patient satisfaction are influenced by the characteristics of age, sex, education and work. The purpose of this study was to determine the factors that were related to BPJS patient satisfaction with inpatient nursing services at the Hospital Vincentius Singkawang. This research was conducted by cross sectional method, sample selection using purposive sampling with a sample of 100 respondents. Respondents were BPJS patients in the inpatient room at the Santo Vincentius Singkawang Hospital who met the inclusion criteria. Statistical analysis using kendal's Tau B. The results showed that overall patient satisfaction was satisfied (81.0%), there was no relationship between age (0.758). Gender (0,930), education (0,512), and occupation (0,426) with satisfaction of BPJS patients at Santo Vincentius Singkawang Hospital. The recommendation of the research is the hospital should add more new employess so that the nurses can maximalize their service to their patient, then there is need of strict supervision for are new recruit nurse in the orientation so that they can do their nursing care professionally.

Keywords: Characteristics of patients, nursing service satisfaction.
Bibliography: 13 books, (2012-2016) + 11 journals

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN
PASIENT BPJS TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN
DI RUANG RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
SANTO VINCENTIUS SINGKAWANG
2019**

Proposal Penelitian

Telah disetujui dan diuji di hadapan tim penguji Laporan Penelitian
Program S1 Keperawatan STIK Sint Carolus Jalur B

Jakarta, 27 Pebruari 2019

Pembimbing metodologi,



(Dr.Ir.Wilhelmus HarySusilo, MM,IAI)

Pembimbing materi,



(Asnet Leo Bunga,SKp,MKes)

Mengetahui

Koordianator M.K Riset Keperawatan



Emerentiana Sri Indiyah Supriyanti. Skp, M. Kes

LEMBAR PENGESAHAN

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

Jakarta, 27 Pebruari 2019

Ketua

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Catharina Dwiana W.', with a stylized 'S' at the end.

(Catharina Dwiana W., BSN M,Kep)

Anggota

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Asnet Leo Bunga', with a stylized 'Mkes' at the end.

(Asnet Leo Bunga, Skp.Mkes)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal ini yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pada Pasien BPJS Diruang Rawat Inap Dirumah Sakit Santo Vincentius Singkawang”** dengan baik. Proposal ini bertujuan untuk mengetahui adakah Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Inap di Rumah Sakit Santo Vincentius Singkawang. Proposal ini disusun sebagai dasar penelitian yang akan dilakukan untuk menyelesaikan studi strata satu keperawatan dan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus Jakarta.

Penulis telah dibantu oleh banyak pihak dalam penyusunan proposal ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Emiliana Tarigan MKes, Ketua STIK Sint Carolus.
2. Bapak Stefanus Andreas Andang Ides, S.Kep.,M.M.Pd. selaku pembimbing dosen akademik.
3. Ibu Ns. Elisabeth Isti Daryanti, S.Kep. MSN, Ketua Program studi S-1 Keperawatan STIK Sint Carolus.
4. Ibu Asnet Leo Bunga SKp,MKes Dosen Pembimbing materi yang meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan sabar menyelesaikan proposal ini.
5. Bapak Dosen Pembimbing metodologi riset yang meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan sabar menyelesaikan proposal ini.
6. Ibu Catharina Dwiana W., BSN M.Kep Selaku penguji laporan penelitian.
7. Ibu Sondang Sianturi, S.Kep, MSN, Koordinator mata kuliah riset keperawatan.

8. Bpk DR. Wilhelmus Hary Susilo, Koordianator mata kuliah Biostatsitik.
9. Dr.Veridiana. Sp.OG Selaku Direktur Rumah Sakit Harapan Bersama yang telah berkenan mengijinkan saya untuk Uji Validasi dan Reliabilitas di Rumah Sakit Harapan Bersama Singkawang.
10. Dr.Nurtanti, Selaku Direktur Rumah Sakit Vincentius, para Staf karyawan, ITE, semua Karu diruang perawatan di Rumah Sakit Santo Vincentius yang telah membantu dan mendukung saya selama dalam proses Penelitian.
11. Sr. Christine.SFIC, yang telah membantu saya selama proses mencari data awal dan juga semua saudari-saudari sekongregasi yang telah memberi dukungan kepada saya .
12. Sahabat-sahabat seperjuangan: Sr. Prisilla.SFIC, Penta Luis, dan semua teman seperjuangan 2017 S1 Keperawatan Jalur B STIK Sint Carolus dalam suka dan duka serta selalu mendukung dalam penyelesaian studi.
13. Rekan kerja dan kenalan yang senantiasa mendukung saya dengan cara mereka masing-masing.
14. Saudara-saudara dan sanak keluarga, sahabat yang selalu mendoakan saya.
Terimakasih atas doa perhatian dan dukungan yang diberikan kepada saya dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

Jakarta, 27 Pebruari 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Konsep Rumah Sakit.....	12
B. Konsep Pelayanan Keperawatan	17
C. Konsep Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan	22
D. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	29
E. Penelitian Terkait	36
BAB III KERANGKA KONSEP	37
A. Kerangka Konsep	37
B. Hipotesis Penelitian.....	38
C. Definisi Operasional.....	39
BAB IV METODE PENELITIAN	43
A. Desain Penelitian.....	43
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	43
C. Tempat Penelitian.....	47
D. Waktu Penelitian	47
E. Etika Penelitian	47
F. Metode Pengumpulan Data	49
G. Teknik Analisis Data	52

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Tempat penelitian	57
B. Interpretasi hasil Univariat.....	61
1. Distribusi Frekwensi Umur,jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan	
2. Distribusi Kepuasan Pasien.....	62
C. Bivariat.....	66
1. Hubungan Antara Umur Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	66
2. Hubungan Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	68
3. Hubungan Pendidikan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	70
4. Hubungan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	72
 BAB VI . KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Oprasional.....	40
Tabel 5.1.1. Distribusi Frekwensi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.....	61
Tabel 5.2.1. Distribusi Gambaran kepuasan pasien.....	61
Tabel 5.3.1. Kuesioner kepuasan pelayanan keperawatan.....	61
Tabel 5.4.1. Hubungan Antara Umur Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	66
Tabel 5.5.1. Hubungan Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	68
Tabel 5.6.1. Hubungan Pendidikan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	70
Tabel 5.7.1. Hubungan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2: Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3: Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4: Lembaran Kuesioner
- Lampiran 5: Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 6: Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 7: Reliability / Validitas
- Lmpiran 8 : Frekwensi Univariat
- Lampiran 9 : Frekwensi Bivariat
- Lampiran 10: Lembaran Konsul Dengan Pembimbing Materi