

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS C TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT MADANI
TAHUN 2019**

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh:

**PUTRI HAYANI NASUTION
NIM. 1613462027**



**PROGRAM STUDI D_-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI KESEHATAN (STIKes) IMELDA
MEDAN
2019**

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS C TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT MADANI
TAHUN 2019**

HASIL PENELITIAN

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya**

Oleh:

**PUTRI HAYANI NASUTION
NIM. 1613462027**



**PROGRAM STUDI D_III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI KESEHATAN (STIKes) IMELDA
MEDAN
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS C TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT MADANI TAHUN 2019

OLEH :

**Putri Hayani Nasution
NIM. 1613462027**

**Penelitian ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing sebagai Persyaratan
Menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Imelda Medan**

Disetujui :

Dosen Pembimbing

(Ali Sabela, S.Kep., Ns)

Disahkan Oleh :

Ka. Prodi DIII Perekam Medik dan Infokes (STIKes)

Imelda



(dr. Suheri Paruhun Gultom, M.Kes)

LEMBAR PENGUJIAN

Penelitian dengan judul :

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS C TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT MADANI TAHUN 2019

OLEH :

Putri Hayani Nasution

NIM. 1613462027

Telah Diuji dan Dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Pada tanggal Mei 2019

1. Penguji I : Siti Permata Sari Lubis, M.Kes ()
2. Penguji II : dr. Yanda Ardanta, M.Kes ()
3. Penguji III : Ali Sabela, S.Kep., Ns ()

Disahkan Oleh :

Ka. Prodi-DIII Perekam Medik dan Infokes Imelda



(dr. Suheri Parulian Gultom, M.Kes)

PERNYATAAN

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS KELAS C TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT MADANI TAHUN 2019

TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini mengakui bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali ada beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing disebutkan sumbernya.

Medan, Mei 2019



Putri Hayani Nasution
NIM. 1613462027

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS DIRI

Nama :

Tempat / Tanggal Lahir :

Agama :

Anak Ke :

Alamat :

II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah :

Pekerjaan : -

Nama Ibu :

Pekerjaan :

Alamat :

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD :

SMP :

SMA :

APIKES Imelda Medan :

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS kelas C terhadap pelayanan kesehatan di Rumah sakit Madani tahun 2019”.

Selama penelitian dan terselesaiannya Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu :

1. dr. H.R. Imran Ritonga, MSc selaku ketua Yayasan Imelda Medan
2. Dr. dr. Imelda Liana Ritonga, S.Kep, M.Pd, MN selaku Ketua STIKes Imelda Medan.
3. dr. Suheri P.Gultom, M.Kes selaku Ka. Prodi DIII Perekam Medis dan Infokes Imelda Medan.
4. Esraida Simanjuntak, SKM, selaku Sekretaris Prodi DIII Perekam Medis dan Infokes Imelda Medan.
5. Ali Sabela Hasibuan, S.Kep. Ns, selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat, serta masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh Staf Pengajar dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Imelda Medan yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan serta membekali penulis ilmu pengetahuan.
7. Terima kasih kepada Orangtua Saya yang telah membesarakan penulis sampai sekarang ini dan banyak memberikan dukungan kepada penulis agar segi

materi, motivasi, semangat, doa dan kasih sayang yang seutuhnya dan tidak ternilai harganya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah selama mengikuti perkuliahan di DIII Perekam Medis dan Infokes Imelda Medan.

Medan, Mei 2019

Penulis

(Putri Hayani Nasution)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGUJIAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Mutu Pelayanan.....	6
2.1.1. Pengertian	6
2.1.2. Pengukuran Kualitas Mutu	7
2.2. BPJS Kesehatan	8
2.2.1. Pengertian	8
2.2.2. Visi dan Misi.....	8
2.2.3. Kepesertaan	9
2.2.4. Prosedur Pendaftaran Peserta.....	11
2.2.5. Iuran	12
2.2.6. Manfaat	13
2.2.7. Fasilitas Kesehatan.....	14
2.3. Kepuasan Pasien.....	16
2.3.1. Pengertian	16

2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pasien	17
2.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	19
2.4. Kerangka Konsep	21

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	23
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.3.3 Teknik Sampling.....	24
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	24
3.4.1 Variabel Penelitian	24
3.4.2 Definisi Operasional	25
3.5 Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	27
3.5.1 Instrumen Penelitian	27
3.5.2 Cara Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Pengolahan Data	27
3.7 Teknik Analisa Data.....	28

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Univariat	30
4.1.1 Gambaran Karakteristik Responden	30
4.1.2 Data Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan	32
4.1.3 Data Kepuasan Pasien.....	35
4.2 Analisa Bivariat.....	36

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41

DAFTAR PUSTAKA	42
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operaional Variabel Dependen	25
Tabel 3.2 Definisi Operaional Variabel Independen.....	26
Tabel 4.1 Distribusi Frek. Karakteristik Responden Peserta BPJS Berdasarkan Jenis Kelamin di instalasi rawat inap Rumah Sakit	30
Tabel 4.2 Distribusi Frek. Karakteristik Responden Peserta BPJS Berdasarkan Umur di instalasi rawat inap Rumah Sakit	31
Tabel 4.3 Dist. Frek. Karakteristik Responden Peserta BPJS Berdasarkan Pendidikan di instalasi rawat inap Rumah Sakit	31
Tabel 4.4 Dist. Frek. Karakteristik Responden Peserta BPJS Berdasarkan Pekerjaan di instalasi rawat inap Rumah Sakit	32
Tabel 4.5 Distribusi Frek. Mutu Pelayanan Kehandalan di instalasi inap Rumah Sakit	33
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Daya Tanggap di instalasi rawat inap Rumah Sakit	33
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Jaminan di instalasi rawat inap Rumah Sakit	34
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Empati di instalasi rawat inap Rumah Sakit	34
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Bukti Fisik di instalasi rawat inap Rumah Sakit	35
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit	35

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.4 Kerangka Konsep	22
---------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	SK Dosen Pembimbing KTI
Lampiran II	Surat Izin Penelitian dari Prodi DIII Rekam Medis Imelda
Lampiran III	Surat Balasan Izin Penelitian Dari Rumah Sakit
Lampiran IV	Surat Selesai Penelitian dari Rumah Sakit
Lampiran V	Kuesioner
Lampiran VI	Master Tabel
Lampiran VII	Lembar Konsul