

**PENGARUH PENGGUNAAN KARTU BPJS TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN  
INTERNA RSUD BITUNG**

**SKRIPSI**

**FANIRISNAWATI SANUSI**

**11061061**



**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO**

**2015**

**PENGARUH PENGGUNAAN KARTU BPJS TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN  
INTERNA RSUD BITUNG**

**SKRIPSI**

**Skripsi adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas  
Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado**

**FANIRISNAWATI SANUSI**

**11061061**



**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO  
2015**



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO-INDONESIA**

Nama : Fanirisnawati Sanusi  
NIM : 11061061  
Fakultas : Keperawatan  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS Terhadap  
Kepuasan Pasien Di Ruang Internal RSUD  
Bitung.  
Pembimbing : I. Dr. Drs. Julianus Ake, S.Kp., M.Kep.  
II. Samuel Layuk, S.KM, M.Kes

Menyetujui,  
Manado, 11 Juli 2015

Pembimbing I,

Dr. Drs. Julianus Ake, S.Kp, M.Kep

Pembimbing II,

Semuel Layuk, S.KM, M.Kes

Mengetahui,

Dekan,

M. Consolatrix da Silva, S.Kep, Ns, MSN

Ketua Program Studi,

Sesillia Sumual, BSN

**LEMBAR PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**PENGARUH PENGGUNAAN KARTU BPJS TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI RUANGAN INTERNA RSUD BITUNG**

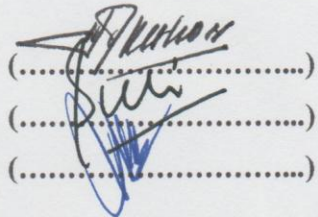
Yang disusun dan diajukan oleh:

**FANIRISNAWATI SANUSI  
11061061**

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Skripsi  
Pada tanggal 11 Juli 2015  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

**TIM PENGUJI**

- |  |         |
|--|---------|
| 1. Asnet Leo Bunga, S.Kp., M.Kes       | (.....) |
| 2. Dr. Drs. Julianus Ake, S.Kp., M.Kep | (.....) |
| 3. Samuel Layuk, S.KM., M.Kes          | (.....) |

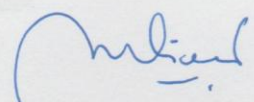


**MENGETAHUI**

Dekan Fakultas Keperawatan  
Universitas Katolik De La Salle  
Manado

Ketua Program Studi  
Fakultas Keperawatan Universitas  
Katolik De La Salle Manado

  
M. Consolatrix da Silva, S.Kep., Ns., MSN

  
Sesilliea G. Sumual, BSN

## CURRICULUM VITAE



Nama : Fanirisnawati Sanusi  
Nim : 11061061  
Fakultas : Keperawatan  
Tahun Masuk : 2011  
Tempat/Tgl Lahir : Mangoli, 05 September 1993  
Agama : Islam  
Alamat : Desa Mangoli Kab. Kepulauan Sula Prov. Maluku Utara.  
Motto : *All things happen in God is perfect time.*  
Orang Tua : 1. Nama Ayah : Sanusi Tidore  
2. Nama Ibu : Usuria Waisale  
Alamat Orang Tua : Desa Mangoli Kabupaten  
Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara  
Anak : Bungsu dari 10 bersaudara

### Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD pada tahun 2004 di SD Negeri Mangoli Tengah
2. Tamat SMP pada tahun 2007 di SMP Negeri 1 Mangoli Tengah
3. Tamat SMA pada tahun 2010 di SMA Negeri 1 Sanana.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*Motto* : *All Things Happen in God is Perfect Time*

**Karya ini penulis persembahkan untuk Allah SWT,  
Orang tua tercinta Mama dan Papa, Kaka tercinta Julfa  
Sanusi, serta keluarga besar Tidore dan Waisale.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, terutama berkah hidup yang tak tertandingi yakni kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Internal RSUD Bitung” sebagai salah satu persyaratan penulis untuk menyelesaikan pendidikan S-1 di Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.

Selama proses penelitian ini penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Berkenan dengan hal itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Revi R. H. M. Tanod, SS, SE., MA, Pr., Selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. M. Consolatrix da Silva, S.Kep.,Ns, MSN selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Sesilliea Sumual, BSN selaku Kepala Program Studi Ilmu Keperawatan
4. Dr. Drs. Julianus Ake, S.Kp., M.Kep selaku pembimbing I
5. Samuel Layuk, SKM., M.Kes selaku Dosen pembimbing II yang mana sudah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk serta saran kepada penulis.
6. Edino Lomban, S.S., M.A selaku Dosen mata kuliah Filsafat yang sering mendengarkan keluh kesah penulis selama masa perkuliahan.
7. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Bitung yang telah bersedia memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian diruangan interna.
8. Yang tercinta dan tersayang Papa Sanusi Tidore, Mama Usuria Waisale, yang tak pernah henti mendoakan penulis dimanapun penulis berada, dan pengorbanan baik moril maupun materil, untuk itu penulis ingin menjadi seseorang yang bisa dibanggakan dan kebanggaan terbesar penulis adalah bisa dilahirkan ditengah-tengah keluarga ini.

9. Yang tersayang kaka Julfa Sanusi dan suami yang dengan ikhlas menyayangi dan membiayai penulis selama perjalanan *study* ini, tak lupa juga Kaka Fatma, Kak Su, Kak Ati, Kak Nina, Kak Faisal, Kak Saiful, Kak Ia serta Kak Ali Umanahu dan Paman Yamin Waisale yang dengan tulus menyayangi dan *mensupport* penulis dalam hal yang positif serta selalu membantu penulis dalam hal *financial*. Tak lupa keponakan tersayang Sadewa, Nuri dan Tina
10. Sahabat-sahabat tersayang penulis, Ciko, Tiara, Stella, Ningsih, Maria, Lindry, Ongen, Rivo, Frendy yang selalu memberikan *support* dalam hal apapun, senior penulis Harolina, Veranika, Eny juga adik-adik kos Susan, Lia, Mila dan Novi yang terus mendoakan langkah penulis. Bapak kos Agus Langkun, Veldy Langkun.
11. Teman-teman Fakultas Keperawatan 2011 yang berjuang bersama dalam menyelesaikan pendidikan S-1 di Universitas Katolik De La Salle Manado yang tidak bias penulis sebutkan satu per satu namun akan selalu tersimpan didalam hati dan takkan terlupakan.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari Kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan penulis untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, namun penulis senantiasa berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Manado, Juli 2015

Penulis

## ABSTRAK

### PENGARUH PENGGUNAAN KARTU BPJS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN INTERNA RSUD BITUNG

Oleh: Fanirisnawati Sanusi (11061061)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah Badan Hukum publik yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan di Indonesia. Kepesertaan BPJS sendiri terdiri dari BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) dan peserta Non PBI (Non Penerima Bantuan Iuran). Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapannya. Dalam penelitian ini kepuasan di nilai dari 5 Aspek yaitu *tangibility* (bukti fisik), *reliability* (handal), *responsivess* (tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empaty* (perhatian). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui “Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Ruangana Interna RSUD Bitung”. Penelitian ini dilakukan di RSUD Btung sejak tanggal 01-15 Juni 2015 dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* sebanyak 70 responden, dengan uji statistik *T- Independent*. Dari hasil uji *statistic* diperoleh nilai signifikan kepuasan pasien dari aspek *tangibility* (bukti fisik)  $\rho = 0,011$  yang artinya ada perbedaan kepuasan dari peserta BPJS PBI dan Non PBI. Sedangkan, kepuasan pasien dari aspek *reliability* (handal) diperoleh nilai  $\rho = 0,518$  yang artinya tidak ada perbedaan kepuasan pasien dari peserta BPJS PBI dan Non PBI. Kepuasan pasien dari aspek *responsivess* (tanggap)  $\rho = 0,39$  yang artinya tidak ada perbedaan kepuasan pasien dari peserta BPJS PBI dan Non PBI. Dari aspek *assurance* (jaminan) diperoleh nilai  $\rho = 0,003$  yang artinya ada perbedaan kepuasan pasien yang signifikan dari peserta BPJS PBI dan Non PBI. Dan dari aspek *Empaty* (perhatian) didapatkan nilai  $\rho = 0,002$  dapat diartikan ada perbedaan kepuasan pasien dari peserta BPJS PBI dan Non PBI.

Dari hasil penelitian ini diharapkan kepada pihak BPJS untuk terus memperhatikan dan segera memperbaiki setiap kekurangan dan kelemahan pelayanan yang terjadi dilapangan.

**Kata Kunci:** BPJS, Kepuasan pasien

**Kepustakaan:** 15 buku, 3 Internet

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF THE USE OF BPJS CARD TO PATIENT SATISFACTION IN INTERNA ROOM BITUNG REGIONAL PUBLIC HOSPITAL**

**By: Fanirisnawati Sanusi (11061061)**

Social Security Agency (BPJS) is a public legal entity responsible for organizing the health insurance program in Indonesia. BPJS membership consists of BPJS PBI (Beneficiary Contribution) and participants Non PBI (Non Beneficiary Contribution). Patient satisfaction is feelings of pleasure from someone after comparing the performance with expectations. In this study, satisfaction be judged by five aspects namely tangibility (physical evidence), reliability (reliable), responsive (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (attention).

The purpose of this study is to determine the "Influence of the use BPJS card to patient satisfaction in Interna Room of Bitung Regional Public Hospital". This research was held in Bitung Regional Public Hospital from June, 1<sup>st</sup> until June, 15<sup>th</sup> 2015 by using purposive sampling method as many as 70 respondents, with statistical test T- Independent. As the results statistically significant values obtained from the patient satisfaction aspects of tangibility (physical evidence)  $\rho = 0,011$  which means that there is a difference of satisfaction of the PBI and Non PBI participants. Meanwhile, patient satisfaction from aspects of reliability (reliable) values obtained  $\rho = 0.518$ , which means there is no difference in patient satisfaction of the PBI and Non PBI participants. Responsive aspect of patient satisfaction (responsiveness)  $\rho = 0.39$  which means there is no difference in patient satisfaction of the PBI and Non PBI participants. From the aspect of assurance (guarantee) that the value  $\rho = 0,003$  which means there are significant differences in patient satisfaction of the PBI and Non PBI participants. And from the aspect Empathy (attention) values obtained  $\rho = 0.002$  means there is a difference of patient satisfaction of the PBI and Non PBI participants.

From the results of this study, the writer is expecting to BPJS parties to continue to consider and promptly correct any deficiencies and weakness, which occur in public.

**Keywords: BPJS, Patient Satisfaction**

**Bibliography: 15 Books, 3 Internet files.**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
<i>CURRICULUM VITAE</i> .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	2
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>4</b>
A. Konsep Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	4
1. Pengertian BPJS .....	4
2. Dasar Hukum .....	4
3. Fungsi BPJS .....	5
4. Tugas BPJS .....	6
5. Wewenang .....	6
6. Prinsip BPJS .....	7
7. Tujuan dan Manfaat .....	8
8. Kepesertaan .....	8
9. Pelayanan BPJS .....	10
10. Prosedur Pendaftaran .....	13

11. Hak dan Kewajiban Peserta .....	13
12. Masa Berlaku Peserta .....	14
B. Kepuasan Pasien .....	14
1. Pengertian Kepuasan dan Teori Kepuasan .....	14
2. Aspek- aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	15
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan .....	19
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL .....</b>	<b>21</b>
A. Kerangka Konsep .....	21
B. Hipotesis Penelitian .....	21
C. Definisi Operasional .....	22
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Desain penelitian .....	23
B. Instrumen Penelitian .....	23
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
D. Populasi dan Sampel .....	24
1. Populasi .....	24
2. Sampel .....	24
E. Etika Penelitian .....	25
F. Prosedur Penelitian .....	25
G. Jenis dan Cara Pengumpulan Data .....	26
1. Jenis Data .....	26
2. Cara Pengumpulan Data .....	26
H. Pengolahan Data dan Analisa Data .....	26
1. Pengolahan Data .....	26
2. Analisa Data .....	26
3. Penyajian Data .....	27
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Analisis Univariat .....	29
B. Analisis Unibivariat .....	30
<b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>

A. Keterbatasan Penelitian .....	33
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	33
1. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS PBI dan Non PBI dari Aspek <i>Tangibility</i> (bukti fisik) .....	34
2. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS PBI dan Non PBI dari Aspek <i>Reliability</i> (Handal) .....	35
3. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS PBI dan Non PBI dari Aspek <i>Responsive</i> (Tanggap) .....	36
4. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS PBI dan Non PBI dari Aspek <i>Assurance</i> .....	37
5. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS PBI dan Non PBI dari Aspek <i>Empathy</i> (Perhatian) .....	38
<b>BAB VII PENUTUP .....</b>	<b>39</b>
A. Kesimpulan .....	39
B. Saran .....	39
1. Keilmuan .....	39
2. Aplikatif .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional .....	22
Tabel 2. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	29
Tabel 3. Perbedaan Kepuasan Dari Aspek <i>Tangibility</i> (Bukti Fisik).....	30
Tabel 4. Perbedaan Kepuasan Dari Aspek <i>Reliability</i> (Handal) .....	31
Tabel 5. Perbedaan Kepuasan Dari Aspek <i>Responsivess</i> (Tanggap) .....	31
Tabel 6. Perbedaan Kepuasan Dari Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	32
Tabel 7. Perbedaan Kepuasan Dari Aspek <i>Empathy</i> (Perhatian) .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian
- Lampiran 3 Surat Persetujuan Ujian Skripsi
- Lampiran 4 Surat Keterangan Tidak Plagiat
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Hasil Uji Statistik
- Lampiran 8 Master Tabel
- Lampiran 9 Kartu Bimbingan Riset
- Lampiran 10 Lembar Konsultasi
- Lampiran 11 *Plan of Action*

## BAB I

### DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2010 *Kepuasan Pasien Terhadap Rumah Sakit*  
<http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/122/jtptunimus-gdl-eviyusnita-606113bab2.pdf>, di akses pada tanggal 28 Desember 2010.
- Anonim, 2012 *Konsep Kepuasan*  
<http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/123/jtptunimus-gdl-dianliestr-6147-2-bab2.pdf> diakses pada tanggal 24 Oktober 2012
- Bustomi, 2011 *Penjaminan Mutu Pelayanan dan Ekseptabilitas* Jakarta: Erlangga
- Handi Irawan, 2009 *Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga
- Layanan Info BPJS <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/13>. diakses pada tanggal 8 Mei 2014 (14:00 WIB)
- Nursalam, 2011 *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*, Jakarta: Salemba Medika
- Marpaung B, 2009 *gambaran kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Bogor: Jurnal kesehatan*, Vol.10-No.2-Oktober-2010
- Imbalo S. Pohan, 2007 *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC
- Idochi Anwar, 2011 *Skala Pengukuran Variabel- variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Kemenkes RI, 2013 *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*
- Setiadi, 2013 *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Peta Jalan Menuju JKN*, 2012
- Profil RSUD Bitung
- Martini, 2011 *Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap kepuasan paien rawat inap di RSUD Cut Meutia*: Thesis- USU
- Suwarno Bambang, 2009 *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*, Bandung: Alfabeta
- Syofian, 2010 *Statistika Deskriptif*, Jakarta: Raja Grafindo

Suyanto, 2011 *Metodologi dan aplikasi penelitian keperawatan*, Yogyakarta: Muhamedika

Thabrany Hasbullah, 2014 *Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Tjipto dkk, 2008 *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima* Yogyakarta: Andi

UU No. 24/2011 *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*

UU No. 40/2004 *Tentang Jaminan Kesehatan Nasional*

UU SJSN 2004 *Tentang Peserta BPJS*

Yusri Adam, 2013 *Konsep Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan: Jamsostek Indonesia*

Yunita, 2013 *pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, Thesis: UT



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS KEPERAWATAN**

Alamat : Kairagi I Kombos Manado  
(Belakang Wenang Permai II Manado)  
Tlp : (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972  
Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>  
E-mail : [info@delasalle.ac.id](mailto:info@delasalle.ac.id)

---

---

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fanirisnawati Sanusi

Nim : 11061061

Judul : Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Internal RSUD Bitung

Telah disetujui untuk mengikuti ujian Skripsi.

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dr. Drs. Julianus Ake, SKp., M.Kep.

Dosen Pembimbing II

Samuel Layuk, SKM., M.Kes.

Mahasiswa yang bersangkutan

Fanirisnawati Sanusi



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO  
FAKULTAS KEPERAWATAN**

Alamat : Kairagi I Kombos Manado  
(Belakang Wenang Permai II Manado)

Tlp : (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972

Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>

E-mail : [info@delasalle.ac.id](mailto:info@delasalle.ac.id)

---

---

No. : 502/Pm/D1/D.Fakep/V/2015

Lamp : -

Hal : **Penelitian**

Kepada Yth.:

**Direktur RSUD Manembo – Nembo Bitung**

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka mengimplementasikan mata ajaran “Skripsi” mahasiswa Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado sebagaimana yang tersebut di bawah ini:

**Fanirisnawati Sanusi**

**11061061**

akan mengadakan penelitian tentang “**Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS terhadap Kepuasan Pasien Di Ruangana Interna RSUD Bitung**”

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk mengizinkan mahasiswa tersebut mengadakan kegiatan pengumpulan data/informasi tersebut.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Manado, 27 Mei 2015

Hormat Kami,



**M. Consolatrix da Silva, S.Kep.,Ns, MSN**

**NIDN 0901085601**

*Tembusan :*

- *Arsip*



**PEMERINTAH KOTA BITUNG  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BITUNG  
( RSUD BITUNG)**

Jl.S.H Sarundajang Manembo-nembo Tengah Kec.Matuari95545  
TELP/fax:0438-38066Email:rsud bitung@yahoo.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No.445.1/RSUD-BTG/648 /VI/2015

Sebagai Kepala Seksi Rekam Medik Sistim Manajemen Informasi Rumah Sakit dan Litbang pada RSUD Bitung menerangkan Bahwa :

Nama : FANIRISNAWATI SANUSI  
N I M : 11061061  
Jurusan : ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

Bahwa nama yang tersebut diatas benar telah melakukan Penelitian dengan judul **"Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Internal RSUD Bitung"**.

tanggal 01 Juni s/d 15 Juni 2015

Demikian Surat Keterangan di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bitung, 15 Juni 2015



Kepala Seksi Rekam Medik Sistim Manajemen  
Informasi Rumah Sakit dan Litbang

*Andrias Linggar*  
Andrias Linggar

NIP.196304211992031009



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS KEPERAWATAN**

Alamat : Kairagi I Kombos Manado  
(Belakang Wenang Permai II Manado)  
Tlp : (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972  
Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>  
E-mail : [info@delasalle.ac.id](mailto:info@delasalle.ac.id)

---

---

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**UJIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fanirisnawati Sanusi

Nim : 11061061

Judul : Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Internal RSUD Bitung

Telah disetujui untuk mengikuti ujian Skripsi.

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dr. Drs. Julianus Ake, SKp., M.Kep.

Dosen Pembimbing II

Samuel Layuk, SKM., M.Kes.

Mahasiswa yang bersangkutan

Fanirisnawati Sanusi



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**  
**FAKULTAS KEPERAWATAN**

Alamat : Kairagi I KombosManado  
(Belakang Wenang Permai II Manado)  
Tlp : (0431) 871957, 871971, 877512. Fax. (0431) 871972

---

---

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fanirisnawati Sanusi  
NIM : 11061061  
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa jika Karya Tulis Ilmiah yang saya ajukan terbukti merupakan hasil plagiat atau bukan merupakan hasil karya saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa **pencabutan gelar akademik dan melaksanakan penelitian ulang.**

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 11 Juli 2015

**Yang Membuat,**

**( Fanirisnawati Sanusi )**

## LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada yang terhormat Bapak/Ibu responden,

Saya yang bernama Fani Risnawati Sanusi (11061061) adalah mahasiswi Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado. Saat ini saya sedang melakukan Penelitian tentang “**Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Internal RSUD Bitung**”. Penelitian ini merupakan salah satu tugas akhir di Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.

Sehubungan dengan tugas tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini bersifat sukarela, sehingga bebas untuk mengundurkan diri tanpa ada sanksi apapun.

Jika Bapak/Ibu bersedia silahkan menandatangani lembar persetujuan ini sebagai bukti kesukarelaan Bapak/Ibu. Selanjutnya Identitas Bapak/Ibu dari informasi yang Bapak/Ibu berikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini.

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu.

Peneliti

Bitung, Juni 2015

Responden

(Fanirisnawati Sanusi)

( )

## ALAT PENELITIAN

### I. Petunjuk penelitian

- 1) Bapak/ibu diharapkan bersedia menjawab semua pertanyaan yang ada
- 2) Tuliskan tanda benar (√) pada kotak pilihan jawaban yang tepat
- 3) Pada pertanyaan data demografi silahkan di isi
- 4) Jika ada hal-hal yang kurang jelas silahkan bertanya pada peneliti

### II. Data demografi

- 1) Nama :
- 2) Umur :.....Tahun
- 3) Jenis kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- 4) Suku :
- 5) Agama :
- 6) Pendidikan :  SD  SMP  SMA  Perguruan Tinggi
- 7) Pekerjaan :  Tani  
 Nelayan  
 Wiraswasta  
 TNI/ Polri  
 PNS

Jika PNS, Golongan Berapa ?

1. Apakah anda peserta BPJS ?  Ya  Tidak
2. Kategori BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI)
3. BPJS non Penerima Bantuan Iuran (non PBI):
  - Pekerja penerima upah
    - Rp. 25.000,-
    - Rp. 42.500,-
    - Rp. 59.5000,-
  - Pekerja bukan penerima upah
  - Bukan pekerja

4. Pertanyaan tentang kepuasan pasien

Alternatif jawaban: P= Puas, KP= Kurang Puas, TP= Tidak Puas

NO	Pertanyaan	Jawaban		
		P	KP	TP
<b>Tangibility (bukti fisik)</b>				
1	Ruang rawat inap tertata rapih dan bersih			
2	Ruang rawat inap nyaman			
3	Memiliki alat alat medis yang cukup lengkap			
4	Penampilan dokter bersih dan rapih			
5	Penampilan perawat bersih dan rapih			
6	Kursi roda/trolli tersedia di kantor penerimaan untu membawa pasien ke ruang rawat inap			
7	Tempat tidur telah di siapkan dalam keadaan rapih, bersih dan siap dipakai			
8	Alat makan dan minum bersih dan rapih			
<b>Realibility (Handal)</b>				
1	Prosedur penerimaan pasien di layani secara cepat dan tidak berbelit			
2	Dokter datang tepat waktu			
3	Kesiapan dokter melayani pasien			
4	Dokter bertindak cepat			
5	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat			
6	Perawat melakukan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan			

7	Perawat selalu member obat pasien sesuai prosedur pemberian obat			
8	Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien			
9	Perawat memperhatikan keluhan pasien			
<b><i>Responsiveness (tanggap)</i></b>				
1	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien			
2	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien			
3	Dokter member penjelasan tentang penyakit yang di derita pasien			
4	Perawat bersikap ramah dan sopan			
5	Perawat memperhatikan kebutuhan pasien			
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>				
1	Tersedia dokter spesialis			
2	Perilaku dokter menimbulkan rasa nyaman			
3	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien			
4	Biaya perawatan terjangkau			
5	Perawat menjaga kerahasiaan pasien selama berada di ruang rawat inap			
6	Member jaminan akan kesembuhan pasien			
<b><i>Empaty (Perhatian)</i></b>				
1	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang di derita			

2	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien			
3	Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarga			
4	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi			
5	Perawat menghibur dan memberikan dukungan serta doa kepada pasien agar cepat sembuh			

**HASIL UJI STATISTIK**  
*T-Independent*

**Group Statistics**

	status	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	pbi	35	23.17	1.339	.226
	nonpbi	35	23.80	.473	.080

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
skor	Equal variances assumed	13.521	.000	-2.619	68	.011	-.629	.240	-1.108	-.150
	Equal variances not assumed			-2.619	42.346	.012	-.629	.240	-1.113	-.144

**Group Statistics**

	status	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	pbi	35	26.06	1.056	.178
	nonpbi	35	26.26	1.482	.251

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
skor	.013	.910	Equal variances assumed	-650	68	.518	-.200	.308	-.814	.414
Equal variances not assumed			-650	61.435	.518	-.200	.308	-.815	.415	

**Group Statistics**

	status	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	pbi	35	14.60	.604	.102
	nonpbi	34	14.85	.359	.062

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	17.991	.000	-2.106	67	.039	-.253	.120	-.493	-.013
Equal variances not assumed			-2.121	55.693	.038	-.253	.119	-.492	-.014

**Group Statistics**

	status	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	pbi	35	17.43	.884	.149
	nonpbi	34	17.91	.288	.049

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
skor	Equal variances assumed	26.590	.000	-3.034	67	.003	-.483	.159	-.801	-.165
	Equal variances not assumed			-3.070	41.322	.004	-.483	.157	-.801	-.165

**Group Statistics**

	status	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	pbi	35	14.51	.742	.126
	nonpbi	34	14.94	.239	.041

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	40.335	.000	-3.195	67	.002	-.427	.134	-.694	-.160
Equal variances not assumed			-3.234	41.148	.002	-.427	.132	-.693	-.160

**MASTER TABEL**  
**KEPUASAN PASIEN KATEGORI BPJS PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI)**

NO	BUKTI FISIK										HANDAL										TANGGAP						JAMINAN						PERHATIAN						
	PBI	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	TO	P1	P2	P3	P4	P5	TO	P1	P2	P3	P4	P5	TO	P1	P2	P3	P4	P5	TO	
1	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
2	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	14
3	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	2	3	14
4	√	2	2	3	3	3	3	3	2	21	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	14
5	√	3	3	3	3	3	2	2	2	21	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25	3	2	3	3	3	14	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
6	√	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2	2	3	2	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	14
7	√	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
8	√	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
9	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
10	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
11	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
12	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
13	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
14	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
15	√	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2	2	3	2	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15





**MASTER TABEL KEPUASAN PASIEN**  
**Kategori Penerima Bantuan Iuran**

NO	BUKTI FISIK										HANDAL										TANGGAP						JAMINAN						PERHATIAN						
	P B I	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	T O T	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	T O T	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	T O T	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	T O T	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	T O T	
1	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
2	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	17	2	3	3	3	3	14
3	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	2	3	14
4	√	2	2	3	3	3	3	3	2	21	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	14
5	√	3	3	3	3	3	2	2	2	21	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25	3	2	3	3	3	14	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
6	√	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2	2	3	2	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	14
7	√	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
8	√	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
9	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
10	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
11	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
12	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
13	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
14	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
15	√	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2	2	3	2	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15

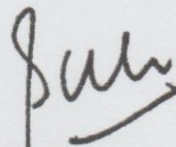
16	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
17	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	2	3	25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
18	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	14
19	√	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	3	14	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	3	15	
20	√	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	2	13
21	√	3	2	3	3	3	3	3	3	23	2	3	3	3	3	3	3	2	25	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	14
22	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	14
23	√	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2	2	3	2	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
24	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	13
25	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	14
26	√	3	3	3	3	3	2	3	3	23	2	2	3	3	3	3	3	3	25	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
27	√	3	3	3	3	2	2	3	3	22	2	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	3	3	14
28	√	3	2	3	3	3	3	1	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
29	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	2	3	14	3	1	2	3	3	12
30	√	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15

3 1	√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
3 2	√	3	2	3	3	3	3	3	3	3	23	2	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15
3 3	√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	3	3	3	26	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	15
3 4	√	2	2	3	3	3	2	1	2	18	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
3 5	√	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15

**KARTU BIMBINGAN RISET KEPERAWATAN/ SKRIPSI**  
**FAKULTAS KEPERAWATAN**  
**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

Nama Mahasiswa : Fanirisnawati Sanusi  
NIM : 11061061  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Judul Riset Keperawatan/ Skripsi : Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS  
Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang  
Interna RSUD Bitung  
Tanggal Mengajukan Riset  
Keperawatan/Skripsi : 20 Februari 2015  
Selesai Riset Keperawatan/ Skripsi : -  
Pembimbing : 1. Dr. Drs. Julianus Ake, S.Kp., M. Kep.  
2. Samuel Layuk, S.KM, M.Kes  
Keterangan : -

Manado, Juli 2015

  
**Dr. Julianus Ake, S.Kp., M.Kep**  
Pembimbing I

**KARTU BIMBINGAN RISET KEPERAWATAN/SKRIPSI**  
**FAKULTAS KEPERAWATAN**  
**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

Nama Mahasiswa : Fanirisnawati Sanusi  
NIM : 11061061  
Program Studi : Ilmu Keperawatan  
Judul Riset Keperawatan/ Skripsi : Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS  
Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang  
Interna RSUD Bitung  
Tanggal Mengajukan Riset  
Keperawatan/Skripsi : 21 Februari 2015  
Selesai Riset Keperawatan/ Skripsi : -  
Pembimbing : 1. Dr. Drs. Julianus Ake, S.Kp., M. Kep  
2. Samuel Layuk, S.KM, M.Kes  
Keterangan : -

Manado, Juli 2015



**Samuel Layuk, S.KM., M.Kes**

Pembimbing II

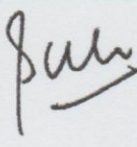
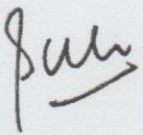
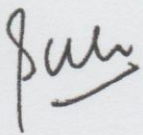
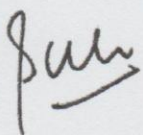
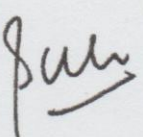
## LEMBAR KONSULTASI

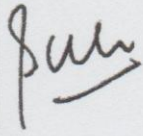
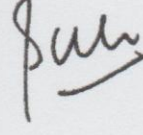
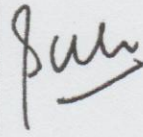
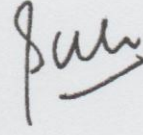
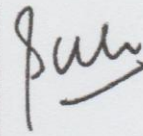
Nama : Fanirisnawati Sanusi

NIM : 11061061

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di  
Ruangan Interna RSUD Bitung

Pembimbing I : Dr. Drs. Julianus Ake, S.Kp., M.Kep

NO	Tanggal	Keterangan	Hasil Konsul	Paraf
1	20-02-2015	Konsultasi Judul (Via Email)	Dari 5 Judul yang di ajukan, Judul Poin 1 di acc. Selanjutnya buat BAB I-IV.	
2	20-03-2015	Konsultasi BAB I-IV (Via Email)	Perjelas tujuan khusus.	
3	25-03-2015	Konsultasi BAB I-IV (Via Email)	Harus tentukan Jumlah sampel, Perjelas lagi DO	
4	28-03-2015	Konsultasi BAB I-IV (Via Email)	Tabel Kerangka konsep harus pisah dengan BPJS PBI dan Non PBI	
5	14-04-2015	Konsultasi hasil refisi kedua BAB I-IV (Bertemu Langsung)	Perbaiki lagi Tujuan Khusus, Kerangka konsep dan BAB IV	

6	01-5-2015	Konsultasi BAB I-IV (Bertemu langsung- Kampus)	Perjelas lagi DO dan ketemu diseminar	
7	03-7-2015	Konsultasi BAB V- VII (via email)	Rubah tabel pada BAB V	
8	06-7-2015	Konsul BAB I-VII	Tambahkan Pembahasan BAB VI.	
9	08-07-2015	Konsultasi BAB V (Via email)	Narasikan hasil dari tiap-tiap tabel univariat.	
10	09-07-2015	Konsultasi BAB I-VII	Gabungkan Tabel. Univariat dan tambah pembahasan	







## LEMBAR KONSULTASI

Nama : Fani Risnawati Sanusi

NIM : 11061061

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Kartu BPJS Terhadap Kepuasan  
Pasien di Ruang Internal RSUD Bitung

Pembimbing II: Samuel Layuk, S.KM., M.Kes.

NO	Tanggal	Keterangan	Hasil Konsul	Paraf
1	21-03-2015	Konsultasi BAB I-IV	Koreksi Judul, Perbaiki BAB I- BAB IV.	
2	27-03-2015	Konsultasi BAB I-IV	Perjelas tujuan khusus. Dan perbaiki kerangka konsep.	
3	10-04-2015	Konsultasi hasil refisi kedua BAB I-IV.	Perbaiki lagi Tujuan Khusus, Kerangka konsep dan BAB IV.	
4	16-04-2015	Konsultasi hasil refisi ketiga dan hasil refisi dari Dosen Pembimbing I	Ikut saja yang di Instruksikan Dosen Pembimbing I, Nanti ketemu di Seminar.	
5	20-05-2015	Konsultasi Intrumen penelitian (kuesioner)	Buat pertanyaan penyaring.	
6	21-05-2015	Konsultasi pertanyaan penyaring di kuesioner	Perjelas lagi pertanyaan penyaringnya	

7	30-05-2015	Konsultasi pertanyaan penyaring.	Disetujui dan ditandatangani surat penelitian.	↓
8	01-07-2015	Konsultasi hasil rekapitulasi (master tabel)	Diajari pengolahan data SPSS	↓
9	04-07-2015	Konsultasi hasil penelitian BAB V	Buat 1 tabel non PBI dan PBI untuk analisis Univariatnya.	↓
10	05-07-2015	Konsultasi BAB V-VII	Tambahkan pembahasannya, seragamkan Hipotesis, tujuan khusus dan kesimpulan.	↓
11	09-07-2015	Konsultasi refisi dari dospem I	Buat tabel seperti yang diarahkan	↓

