



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
DI PUSKESMAS MUARADUA KISAM KECAMATAN MUARADUA
KISAM KABUPATEN OKU SELATAN
TAHUN 2022**

SKRIPSI

Oleh

Endang Ayu Lestari
NIM.152201199

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2022**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
DI PUSKESMAS MUARADUA KISAM KECAMATAN MUARADUA
KISAM KABUPATEN OKU SELATAN
TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Oleh

Endang Ayu Lestari

NIM.152201199

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
DI PUSKESMAS MUARADUA KISAM KECAMATAN MUARADUA
KISAM KABUPATEN OKU SELATAN
TAHUN 2022**

Disusun oleh :

ENDANG AYU LESTARI

NIM. 152201199

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan
untuk diujikan.

Ungaran, Juli 2022

Pembimbing



Eti Salafas, S.Si.T.,M.Kes
NIDN.0625118001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
DI PUSKESMAS MUARADUA KISAM KECAMATAN MUARADUA
KISAM KABUPATEN OKU SELATAN
TAHUN 2022**

Disusun oleh:

ENDANG AYU LESTARI


NIM. 152201199

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 19 juli 2022

Tim Penguji : Ketua/Pembimbing



**Eti Salafas, S.SiT.,M.Kes
NIDN.0625118001**

Anggota/Penguji 1



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T.,M.Kes
NIDN. 0627048302

Anggota/Penguji 2



Ninik Christiani, S.Si.T.,M.Kes
NIDN. 0607118001

Ketua Program Studi



Luvi Dian Afriyani, S.Si.T.,M.Kes
NIDN. 0627048302

Dekan



Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep
NIDN. 0627097501

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Endang Ayu lestari
NIM : 152201199
Program Studi/Fakultas : Kebidanan Program Sarjana / Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Muaradua Kisam Kecamatan Muaradua Kisam Kabupaten Oku Selatan Tahun 2022”** adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, Juli 2022

Pembimbing



(Eti Salafas, S.Si.T.,M.Kes)
NIDN.0625118001

Yang membuat Pernyataan,



(Endang Ayu Lestari)

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Endang Ayu Lestari

NIM : 152201199

Program Studi : Kebidanan Program Sarjana

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Program Studi Kebidanan Program Sarjana (Dosen Pembimbing Skripsi) untuk menyimpan, mengalih media atau menginformasikan, merawat dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Muaradua Kisam Kecamatan Muaradua Kisam Kabupaten Oku Selatan Tahun 2022”** untuk kepentingan akademis.

Ungaran, Juli 2022

Yang membuat pernyataan



(Endang Ayu Lestari)

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juli 2022
Endang Ayu Lestari
152201199

**Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien
Pengguna BPJS Di Puskesmas Muaradua Kisam Kecamatan Muaradua
Kisam Kabupaten Oku Selatan Tahun 2022**

ABSTRAK

kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Untuk itu salah satu upaya untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Muaradua Kisam.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien BPJS yang berobat di puskesmas Muaradua Kisam Pada bulan Desember 2021 yaitu sebanyak 56 responden. Tehnik sampling menggunakan *total sampling* dengan jumlah sampel 56 responden. Metode pengumpulan data yaitu kuesioner berupa pernyataan. Uji statistik menggunakan uji *Spearman's Rho Correlation*.

Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS di puskesmas Muaradua Kisam adalah yang menilai puas 16,1%, cukup puas 75,0% dan kurang puas 8,9%. Hasil uji *Spearman Rank* diperoleh nilai P-Value 0.000 atau $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Muaradua Kisam, dengan nilai *corelation coeficient* 0.573 yang menunjukkan bahwa korelasi positif dengan kekuatan korelasi antara variabel Sedang

Diharapkan Puskesmas Muaradua Kisam dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada dimensi Bukti Fisik dimana ketersediaan obat yang masih belum memadai jumlahnya, kemudian pada dimensi daya tanggap yaitu kurang jelasnya informasi yang diberikan oleh petugas administrasi.

Kata kunci : Kualitas pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, BPJS

Ngudi Waluyo University
Undergraduate Midwifery Study Program, Faculty of Health
Thesis, July 2022
Endang Ayu Lestari
152201199

**The Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction
with BPJS Users at the Muaradua Kisam Health Center, Muaradua Kisam
District, South Oku Regency in 2022**

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the goals of improving the quality of health services. For this reason, one of the efforts to improve the quality of health services is to measure the level of patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of BPJS users at the Muaradua Kisam Health Center.

This study uses a quantitative research design. The population in this study were all BPJS patients seeking treatment at the Muaradua Kisam Public Health Center in December 2021, as many as 56 respondents. The sampling technique used total sampling with a sample of 56 respondents. The method of data collection is a questionnaire in the form of a statement. Statistical test using Spearman's Rho Correlation test.

The results show that the satisfaction level of BPJS patients at the Muaradua Kisam Public Health Center is 16.1% satisfied, 75.0% satisfied and 8.9% less satisfied. The results of the Spearman Rank test obtained a P-Value value of 0.000 or <0.05 so it can be concluded that there is a relationship between the quality of health services and BPJS patient satisfaction at the Muaradua Kisam Health Center, with a correlation coefficient value of 0.573 which indicates that the correlation is positive with the strength of the correlation between the variables Medium

It is hoped that the Muaradua Kisam Health Center can improve the quality of its services, especially in the Physical Evidence dimension where the availability of drugs is still inadequate in number, then on the responsiveness dimension, namely the lack of clear information provided by administrative officers.

Keywords : Health service quality, Patient Satisfaction, BPJS

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Endang Ayu Lestari
NIM : 152201199
Tempat /Tanggal Lahir : Kisam Tinggi, 27 April 2000
Agama : Islam
Email : Endangayulestari20@gmail.com
HP : 0858-3227-3626
Alamat : Desa Sriwangi, kec. Semendawai Suku III,
Kab.Oku Timur, Provinsi Sumatera Selatan.

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 1 Bandar Jaya Tahun 2005-2011
2. MTS Subulussalam 1 Sriwangi Tahun 2011-2014
3. SMA N 1 Semendawai Suku III Tahun 2014-2017
4. D III Kebidanan Politeknik Kesehatan Tanjung Karang Tahun 2017-2020
5. Saat ini tercatat sebagai Mahasiswa Semester 3 Program Studi S1 Kebidanan Transfer Universitas Ngudi Waluyo Tahun 2021/2022.

PRAKATA

Puji syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, kasih dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Muaradua Kisam Kecamatan Muaradua Kisam Kabupaten Oku Selatan Tahun 2022”.

Skripsi ini dianjurkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kebidanan di Universitas Ngudi Waluyo. Penyusunan ini banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro., M.Hum, Selaku rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Luvi Dian Afriyani, S.Si.T., M.Kes selaku ketua Prodi Kebidanan Program Sarjana Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
4. Eti Salafas, S.Si.T.,M.Kes, selaku pembimbing yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar prodi Kebidanan Program Sarjana Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
6. Kepala Puskesmas Muaradua Kisam yang telah bersedia memberikan izin penelitian serta informasi sehingga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banayak membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena keterbatasan kemampuan dan waktu penulis miliki. penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi peneliti dan bagi pembaca.

Ungaran, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	v
HALAMAN KESEDIAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teoritis	7
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan	7
2. Kepuasan Pesein	11
3. Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas	17
4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	20
B. Kerangka Teori	26
C. Kerangka Konsep	27
D. Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian	28
C. Subyek Penelitian	28
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	29
E. Definisi Operasional	30
F. Instrumen Penelitian	31
G. Variabel Penelitian	32
H. Pengumpulan Data	33
I. Manajemen Data	33
J. Etika penelitian	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
B. Karakteristik Responden.....	40
C. Hasil Penelitian	41
D. Pembahasan	44

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model Servqual	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.2 Interpretasi Uji Hipotesis Korelatif <i>Spearman Rho</i>	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan kategori Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi dan Presentase Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan	41
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Tampilan Fisik	41
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Kehandalan.....	41
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap.....	42
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	42
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Empati	43
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muaradua Kisam.....	43
Tabel 4.9 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS.....	44

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori	26
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembaran Persetujuan menjadi Responden

Lampiran 2 Lembar Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Tabulasi

Lampiran 4 Data SPSS

Lampiran 5 Surat Keterangan Akif Kuliah

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian