



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ARUT
SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:

**RIRIN NIRMALA SARI
NIM. 017222033**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO UNGARAN
TAHUN 2024**



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ARUT SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

Oleh:

**RIRIN NIRMALA SARI
NIM. 017222033**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO UNGARAN
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS ARUT SELATAN**

Disusun oleh:

**RIRIN NIRMALA SARI
NIM: 017222033**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO UNGARAN**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan telah
Diperkenankan untuk diujikan

Ungaran, 25 Januari 2024

Pembimbing Utama



Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0614087402

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul:


GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ARUT SELATAN

Disusun oleh
RIRIN NIRMALA SARI
NIM: 017222033

Telah dipertahankan dan diujikan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 16 Februari 2024


Tim Penguji:
Ketua/Pembimbing Utama


Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0614087402

Anggota/Penguji I


Tina Mawardika, M.Kep.,Ns.,Sp.Kep.Mat
NIDN. 0606088806

Anggota/Penguji II




Mona Saparwati, S.Kp., Ns. M.Kep
NIDN. 0628127901

Mengetahui,

Ketua Program Studi Keperawatan


Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0614087402

Dekan Fakultas Kesehatan



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : **Ririn Nirmala Sari**

Nim : **017222033**

Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Arut Selatan“ adalah:

1. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
2. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pertanyaan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan saksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing



Ns. Umi Aniroh, S.Kep., M.Kes
NIDN. 0614087402

Ungaran, Februari 2024



Ririn Nirmala Sari
NIM. 017222033

HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Ririn Nirmala Sari**

Nim : **017222033**

Mahasiswa : Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas
Ngudi Waluyo

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, merawat, mempublikasikan Skripsi saya yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Arut Selatan“ untuk kepentingan akademik.

Ungaran, 20 Februari 2024



Ririn Nirmala Sari
NIM. 017222033

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini didedikasikan untuk keluarga besar, terutama anak dan suami tercinta.
Terima kasih atas seluruh kasih sayang, dukungan, dan semangatnya hingga
sampai di titik ini.*

**Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Keperawatan
Fakultas Keperawatan
Skripsi, Februari 2024
Ririn Nirmala Sari
NIM. 017222033**

**Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Tentang Pelayanan Kesehatan di
Puskesmas Arut Selatan**

ABSTRAK

Latar belakang: Kualitas pelayanan sungguh mempengaruhi ketersediaan serta kepatuhan standar pelayanan tenaga kesehatan dalam melayani, suplai obat, alat kesehatan dan bahan habis pakai dan sumber daya lainnya yang berpengaruh pada kualitas layanan. Salah satu strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan telah ada merupakan dengan penggunaan metode KBKP yaitu Pembayaran Berbasis Komitmen Pelayanan. Puskesmas Arut Selatan didapatkan beberapa keluhan ketidakpuasan pengguna BPJS antara lain pasien kurang paham dengan sistem rujukan yang ada, kartu BPJS tidak aktif, adanya perbedaan data di KTP dan BPJS, masalah jaringan yang kadang lambat sehingga membuat pasien harus menunggu lama, dan beberapa pasien tidak mengerti alur pelayanan. Dikatakan dalam sehari rata-rata bagian pengaduan BPJS mendapatkan sekitar 50 keluhan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Arut Selatan.

Metode: Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Sampel penelitian ini berjumlah 164 responden.

Hasil: Hasil penelitian ini didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Arut Selatan, menunjukkan bahwa kategori paling banyak yaitu responden merasa puas dengan jumlah 123 orang (75%). Dimensi dengan tingkat puas paling tinggi yaitu pada tangibles (bukti fisik) dengan kategori puas sejumlah 126 responden (76,8%). Sementara itu, pada kategori sangat puas dimensi paling tinggi yaitu reliability (kehandalan) dengan jumlah 69 responden (42,1%). Adapun pada kategori kurang puas, dimensi paling tinggi yaitu responsiveness (daya tanggap) sejumlah 3 responden (1,8%), dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas.

Saran: Diharapkan pihak puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan sebaiknya puskesmas melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan dan berkala untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Kepuasan, Pelayanan Kesehatan, Pasien BPJS

Nursing Study Program
Health Faculty
Final Assignmnet, February 2024
Ririn Nirmala Sari
NIM. 017222033

**Description of BPJS Patient Satisfaction Regarding Health Services at the
South Arut Community Health Center**

ABSTRACT

Background: The quality of service really affects the availability and compliance with service standards for health workers in serving, the supply of medicines, medical devices and consumables and other resources that influence the quality of service. One of the existing strategies for improving service quality is the use of the KBKP method, namely Service Commitment Based Payment. South Arut Community Health Center received several complaints of dissatisfaction with BPJS users, including patients not understanding the existing referral system, BPJS cards not being active, differences in data on KTP and BPJS, network problems which were sometimes slow, making patients have to wait a long time, and some patients did not understand. service flow. It is said that on average the BPJS complaints section receives around 50 complaints a day.

Objective: This study aims to determine and analyze the picture of BPJS patient satisfaction with the quality of health services at the South Arut Community Health Center.

Method: This research was conducted using a quantitative approach with a descriptive design. The sample for this research consisted of 164 respondents.

Results: The results of this study showed that the level of satisfaction of BPJS patients with health services at the South Arut Community Health Center showed that the most numerous categories were respondents who were satisfied with a total of 123 people (75%). The dimension with the highest level of satisfaction is tangibles (physical evidence) with 126 respondents (76.8%) in the satisfied category. Meanwhile, in the very satisfied category, the highest dimension was reliability with 69 respondents (42.1%). As for the dissatisfied category, the highest dimension was responsiveness with 3 respondents (1.8%), and no one said they were very dissatisfied.

Suggestion: It is hoped that the puskesmas can improve the quality of service and it is best for the puskesmas to conduct satisfaction surveys on an ongoing and periodic basis to evaluate the performance of health services.

Keywords: Satisfaction, Health Services, BPJS Patients

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Arut Selatan”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Ngudi Waluyo. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini melibatkan banyak pihak, untuk itu perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Ns. Eko Susilo, S.Kep., M.Kep, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Ns. Umi Aniroh, S.Kp., M.Kes., selaku dosen pembimbing sekaligus Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo, yang telah memberikan bimbingan dan masukannya hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan ilmu serta arahan dalam menyelesaikan seluruh kegiatan perkuliahan
5. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi agar skripsi ini segera selesai
6. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan doa, semangat dan bantuannya.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga Allah SWT mencurahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, amin.

Ungaran, 10 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Teoritis.....	10
1. Kepuasan Pasien	10
2. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	24
3. Puskesmas.....	36
B. Kerangka Teori Penelitian	45
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Desain Penelitian	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
C. Subjek Penelitian	46
D. Definisi Operasional	48
E. Pengumpulan Data	49
F. Teknik Pengolahan Data	51
G. Teknik Analisis Data	53
H. Etika Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	55
B. Hasil penelitian	58
1. Karakteristik Responden.....	58
2. Hasil Analisis Univariat.....	60
B. Pembahasan	62
1. Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Karakteristik Responden di Puskesmas Arut Selatan ...	62
2. Analisis Univariat	66
C. Keterbatasan Penelitian.....	71

BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
Lampiran	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	45
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Instrumen Kuesioner Penelitian	50
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.5 Distribusi Hasil Kepuasan Pasien BPJS Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Arut Selatan.....	60
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Hasil Dimensi Kepuasan Pasien BPJS Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Arut Selatan	61