



**MUTU PELAYANAN DI BPJS KESEHATAN UNGARAN
KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Oleh :

CITRA AYU PRAMITA RAHMI

NIM : 022211007

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2023**

Universitas Ngudi Waluyo Program Studi S1 Keperawatan
Skripsi, Desember 2023
Citra Ayu Pramita Rahmi
022211007

MUTU PELAYANAN DI BPJS KESEHATAN UNGARAN KABUPATEN SEMARANG

ABSTRAK

Latar Belakang : Mutu kesehatan yang baik sangat penting dalam peningkatan derajat kesehatan yang optimal dan yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien yang sesuai kode etik dan standar pelayanan professional yang telah ditetapkan. Terkait keluhan yang dirasakan selama pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran bahwa masih ada yang menyatakan alur pelayanan tidak jelas sosialisasi kurang hak kelas rawat peserta tidak sesuai antrian lama, informasi yang diberikan tidak jelas dan tidak sesuai.

Tujuan penelitian : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang.

Metode : Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan deskriptif dengan metode pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang memanfaatkan pelayanan BPJS di BPJS Ungaran Semarang. Sampel berjumlah 85 orang. Instrumen berupa kuesioner mutu pelayanan.

Hasil : Karakteristik responden diketahui bahwa sebagian besar responden berusia <20-30 tahun sebanyak 44 orang (51,8%), jenis kelamin perempuan 46 orang (54,1%), pendidikan rendah 39 orang (45,9%), 1 pekerjaan responden sebagian besar bekerja 69 orang (81,2%), pendapatan responden sebagian besar pendapatan 1-2 juta 48 orang (56,5%). Hasil mutu pelayanan pada aspek kehandalan sebagian besar baik 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan pada aspek daya tanggap memiliki nilai sebagian besar baik 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan pada aspek jaminan sebagian besar baik 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan pada aspek empati sebagian besar baik 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan pada aspek bukti fisik sebagian besar baik sebanyak 85 orang (100%). Hasil mutu pelayanan BPJS diketahui seluruh responden menyatakan mutu pelayanan baik (>93) yaitu sebanyak 85 orang (100%).

Simpulan: Hasil mutu pelayanan BPJS diketahui seluruh responden menyatakan mutu pelayanan baik (>93) yaitu sebanyak 85 orang (100%).

Saran : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi BPJS menerapkan dan meningkatkan mutu pelayanan secara optimal.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan BPJS

Ngudi Waluyo University Undergraduate Nursing Study Program
Thesis, December 2023
Citra Ayu Pramita Rahmi
022211007

QUALITY OF SERVICE AT BPJS KESEHATAN UNGARAN SEMARANG DISTRICT

Background: Good health quality is very important in increasing the level of optimal health and which shows the level of perfection of health services which, on the one hand, creates satisfaction for each patient in accordance with the code of ethics and professional service standards that have been determined. Regarding complaints felt during services at BPJS Health Ungaran, there are still those who state that the service flow is not clear, socialization is lacking, participants' treatment class rights are not in line with long queues, the information provided is unclear and inappropriate.

Research aim: The aim of this research is to determine the quality of service at BPJS Health Ungaran Semarang Regency.

Method: The research method used in this research is descriptive with a cross sectional approach. The population in this study were respondents who utilized BPJS services at BPJS Ungaran Semarang. The sample consisted of 85 people. The instrument is a service quality questionnaire.

Results: The characteristics of the respondents showed that the majority of respondents were <20-30 years old, 44 people (51.8%), female, 46 people (54.1%), low education, 39 people (45.9%), 1 occupation. The majority of respondents work, 69 people (81.2%), the majority of respondents' income is 1-2 million, 48 people (56.5%). The results of service quality in the reliability aspect are mostly good, 85 people (100%). The results of service quality in the responsiveness aspect were mostly good for 85 people (100%). The results of service quality in the guarantee aspect were mostly good, 85 people (100%). The service quality results in the empathy aspect were mostly good, 85 people (100%). The service quality results in the physical evidence aspect were mostly good, 85 people (100%). The results of BPJS service quality showed that all respondents stated that service quality was good (>93), namely 85 people (100%).

Conclusion: The results of BPJS service quality show that all respondents stated that service quality was good (>93), namely 85 people (100%).

Suggestion: It is hoped that the results of this research can become a basis for BPJS to implement and improve service quality optimally.

Keywords: BPJS Service Quality

HALAMAN PERSETUJUAN

MUTU PELAYANAN DI BPJS KESEHATAN UNGARAN

KABUPATEN SEMARANG

disusun oleh:

CITRA AYU PRAMITA RAHMI

NIM : 022211007

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN

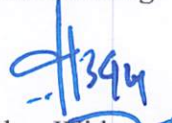
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

2023

telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperiksakan untuk diujikan.

Ungaran, 4 Desember 2023

Pembimbing



Dr. Sigit Ambar Widyawati, M.Kes

NIDN. 0625068002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

**MUTU PELAYANAN DI BPJS KESEHATAN UNGARAN
KABUPATEN SEMARANG**

disusun oleh:

CITRA AYU PRAMITA RAHMI

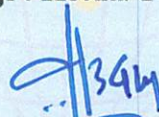
NIM : 022211007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, pada:

Hari : Jumát

Tanggal : 8 Desember 2023

Tim Penguji : Ketua/ Pembimbing



Dr. Sigit Ambar Widyawati, M.Kes
NIDN. 0625068002

Anggota/ Penguji 1

Anggota/ Penguji 2



Alfani Afandi, SKM, M.Kes.Epid
NIDN. 0616098802

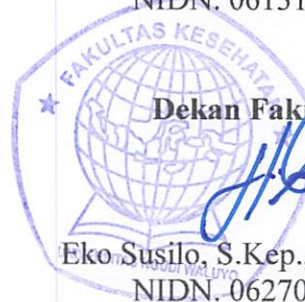


Sri Wahyuni, S.KM, M.Kes
NIDN. 0613117502

Ketua Program Studi



Sri Wahyuni, S.KM, M.Kes
NIDN. 0613117502



Dekan Fakultas



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Citra Ayu Pramita Rahmi

NIM : 022211007

Program Studi/Fakultas : Kesehatan Masyarakat/Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul “Mutu Pelayanan di BPJS KESEHATAN Ungaran Kabupaten Semarang” 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 secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut 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 ingin, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Pembimbing

Dr. Sigit Ambar Widayawati, M.Kes
NIDN. 0625068002

Ungaran, 9 Desember 2023

at pernyataan,



Citra Ayu Pramita Rahmi

KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Citra Ayu Pramita Rahmi
NIM : 022211007
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi
Judul Skripsi : Mutu Pelayanan di BPJS KESEHATAN Ungaran
Kabupaten Semarang

Menyatakan memberi kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, dan mempublikasikan skripsi saya yang berjudul “Mutu Pelayanan di BPJS KESEHATAN Ungaran Kabupaten Semarang” untuk kepentingan akademis.

Ungaran, 9 Desember 2023
Yang membuat pernyataan,



Citra Ayu Pramita Rahmi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Citra Ayu Pramita Rahmi
Tempat, tanggal lahir : Semarang, 15 November 1987
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : JL. Kepodang Timur I Blok B no. 39 RT.01/ RW.12 Puskopkar,
Kelurahan Puduk Payung, Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang
Email : Bundaazeem@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

Pendidikan Formal

Tahun 1992 1994 : TK Yayasan Wanita Kereta Api

Tahun 1994 2000 : SD Negeri Puduk Payung 2

Tahun 2000 2003 : SMP Negeri 12 Semarang

Tahun 2003 2006 : SMA Negeri 4 Semarang

Tahun 2006 2010 : Politeknik Kesehatan Depkes Semarang

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berjudul “Mutu pelayanan di BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang”, sebagai salah satu persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan 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. Sri Wahyuni, S.KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Ngudi Waluyo
4. Dr. Sigit Ambar Widayawati, M.Kes, Selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan proposal skripsi ini
5. BPJS Kesehatan Ungaran Kabupaten Semarang yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian dilokasi tersebut.
6. Abdul Azis selaku Kepala Cabang yang sudah membantu dan memberikan izin dan membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini
7. Teman-teman Kesehatan Masyarakat Reguler Transfer yang memberikan semangat kepada penulis.

8. Bapak dan Ibu yang selalu mendukung secara moril dan material.
9. Azeem, Azaam, Ahsan, dan Akmal yang sudah memberikan dukungan selama ini kepada penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas baik pada lokasi penelitian maupun diluar lokasi penelitian. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dalam penulisan. Sehingga, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.

Ungaran, 10 Agustus 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHR	iv
KESEDIAAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	6
1. Pengertian Mutu Pelayanan	6
2. Kegiatan Mutu Pelayanan	6
3. Faktor Pengaruhi Mutu Pelayanan	7
4. Dimensi Mutu Pelayanan	7
5. Penilaian Mutu Pelayanan	9
B. Karakteristik Responden	9
1. Usia Responden	9
2. Jenis Kelamin	10

3. Pendidikan Responden	10
4. Pekerjaan Responden	11
5. Pendapatan Responden	11
C. Promosi Kesehatan (Promkes).....	11
1. Promosi Kesehatan	11
3. Peran Promosi Kesehatan	12
3. Startegi promosi Kesehatan	12
4. Sasaran Promosi Kesehatan	13
5. Metode Promosi Kesehatan	13
D. Kerangka Teori	16
E. Kerangka Konsep.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Desain Penelitian	17
B. Lokasi Penelitian Dan Tempat Penelitian.....	17
C. Subyek Penelitian	17
D. Definisi Operasional	19
E. Variabel Penelitian.....	20
F. Pengumpulan Data.....	20
G. Pengolahan Data	22
H. Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN	26
A. Karakteristik Responden	26
1. Usia Responden	26
2. Jenis Kelamin	27
3. Pendidikan Responden	27
4. Pekerjaan Responden	29
5. Pendapatan Responden	30
B. Tahapan Mutu Pelayanan Responden	31
1. Mutu Pelayanan Aspek Keandalan Responden	31

2. Mutu Pelayanan Aspek Daya Tangap Responden	32
3. Mutu Pelayanan Aspek Jaminan Responden	33
4. Mutu Pelayanan Aspek Empati Responden	35
5. Mutu Pelayanan Aspek Bukti Fisik Responden	36
6. Mutu Pelayanan	37
C. Pembahasan	37
1. Tahapan Mutu Pelayanan	37
a. Aspek Keandalan	38
b. Aspek Daya Tangap	39
c. Aspek Jaminan	39
d. Aspek Empati	40
e. Aspek Bukti Fisik.....	41
2. Mutu Pelayanan di BPJS Kesehatan.....	41
D. Keterbatasan penelitian	44
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	46

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER

DATA PENELITIAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional	18
Tabel 3.2. Koding	24
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	26
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	27
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden	27
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	29
Tabel 4.1. Distribusi Pendapatan Responden	30
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden	27
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	29
Tabel 4.5. Distribusi Pendapatan Responden	30
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Aspek Kehandalan	31
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Nilai Pernyataan Aspek Kehandalan.....	31
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Nilai Pernyataan Daya Tanggap	32
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Nilai Pernyataan Daya Tanggap.....	32
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Nilai Pernyataan Aspek Jaminan	33
Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Nilai Pernyataan Aspek Jaminan	33
Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Nilai Pernyataan Aspek Empati	34
Tabel 4.13. Distribusi Frekuensi Nilai Pernyataan Aspek Jaminan	35
Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Nilai Pernyataan Aspek Jaminan	36
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Nilai Pernyataan Aspek Bukti Fisik	36
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Nilai Pernyataan Aspek Bukti Fisik	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teori..... 16

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kesiediaan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Pernyataan Bersedia Menjadi Responden
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Data Penelitian

