



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS PBI DALAM**

**MENERIMA PELAYANAN KESEHATAN**

**DI PUSKESMAS CILONGOK II**

**KABUPATEN BANYUMAS**

**TAHUN 2017**

**ISA FANELA PUSPARINGGA**

**1302059**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM**

**YOGYAKARTA TAHUN 2016/2017**

**KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS PBI DALAM  
MENERIMA PELAYANAN KESEHATAN  
DI PUSKESMAS CILONGOK II  
KABUPATEN BANYUMAS  
TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan**

**ISA FANELA PUSPARINGGA**

**1302059**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA**

**2017**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Kepuasan pasien pengguna BPJS PBI dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilongok II Kabupaten Banyumas tahun 2017” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan atau duplikasi dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 5 September 2017

Isa Fanela Pusparingga

1302059

**SKRIPSI**

**KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS PBI DALAM  
MENERIMA PELAYANAN KESEHATAN  
DI PUSKESMAS CILONGOK II  
KABUPATEN BANYUMAS  
TAHUN 2017**

**Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah  
dilaksanakan ujian skripsi**

**Yogyakarta, 5 September 2017**

**Pembimbing**



**Enik Listyaningsih, SKM., MPH**



**Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Sidang**

**Pada 5 September 2017.**

**Penguji I : I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns, M.Kep**

**Penguji II : Vivi Retno I, S.Kep., Ns., MAN**

**Penguji III : Enik Listyaningsih, SKM., MPH**

**Mengesahkan,**

**Ketua STIKES Bethesda Yakkum  
Yogyakarta**



**Niken WN Palupi, S.Kp., M.Kes.**

**Mengetahui,**

**Ka Prodi S-1 Ilmu Keperawatan**

**Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS.**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

**But man's who whose faithful to God,will be given a new power**

**God never failed to help those whose believe in Him**

**Let all that you do be done in Love ( 1 Chorinthians 16 : 14)**

Persembahan:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan anugerahnya bagi saya dan menyertai saya dari awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. Mamah terkasih yang telah berjuang dan berkorban banyak hal, selalu mendukung dan mendoakan saya dalam segala hal untuk kesuksesan saya.
3. Bapak yang selalu mendoakan saya dalam kesibukannya.
4. Tete Fira dan Glory selaku kakak dan adik saya terkasih yang selalu memberi semangat dan doa untuk saya.
5. Alfadhevi yang selalu mendukung, memberi semangat, membantu, dan mendoakan saya untuk menyelesaikan skripsi.

6. Teman-teman kelas C Stikes Bethesda Yakkum Yogyakarta angkatan 2013 terutama (Petrus, Rendy, Lades, Arista, Adel, Yuyun, Chintia, Yoppy) yang selalu mendukung dan memberi semangat.
7. Teman-teman saya yang sudah saya anggap sebagai saudara yang telah mendukung dalam proses penyusunan skripsi.

STIKES BETHESDA YAKKUM

## ABSTRAK

**ISAFANELAPUSPARINGGA.** “Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Peserta Bantuan Iuran (BPJS PBI) dalam Menerima Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilongok II Kabupaten Banyumas Tahun 2017”

**Latar Belakang:** Derajat kesehatan masyarakat miskin di Indonesia masih rendah. Pemerintah menjalankan program untuk menjamin kesehatan masyarakat miskin dengan menggunakan BPJS PBI, akan tetapi di lapangan masih terdapat banyak keluhan mengenai pelayanan kesehatan terhadap pasien pengguna BPJS PBI. (Depkes RI, 2013).

**Tujuan Penelitian:** Mengetahui gambaran kepuasan dengan aspek: *tangibles* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), *emphaty* (empati) pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Peserta Bantuan Iuran (BPJS PBI) dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilongok II Kabupaten Banyumas Tahun 2017.

**Metode Penelitian:** Metode kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi. Populasi berjumlah 18.241 orang, pengambilan sampel dihentikan jika data sudah jenuh, sampel yaitu 6 responden. Pengambilan data menggunakan wawancara mendalam. Alat ukur termasuk peneliti sendiri dengan menggunakan pedoman wawancara, alat perekam (*handphone*), dan alat tulis. Analisa data dengan cara transkriping, koding, kategorisasi, dan verifikasi data.

**Hasil:** Pasien BPJS PBI di Puskesmas Cilongok II merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam aspek *tangibles* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), *emphaty* (empati) .

**Kesimpulan:** Aspek pelayanan kesehatan *tangibles* (bukti fisik), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), *emphaty* (empati) dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

**Saran:** Diharapkan agar selalu meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas penunjang, selain itu juga perlunya penambahan tenaga medis yaitu dokter supaya waktu pelayanan bisa lebih maksimal lagi.

**Kata kunci:** Kepuasan – Pasien – Pengguna – BPJS PBI

xvii+84 hal + 1 tabel + 11 lampiran

**Kepustakaan:** 35, 2007-2016



## ABSTRACT

**ISAFANELAPUSPARINGGA.**”The Satisfaction of BPJS PBI Clients in Receiving Medical Service in Puskesmas Cilongok, Banyumas in 2017”.

**Background:** The health of poor people in Indonesia is still low. Government has a program to assure the health of poor people by using BPJS PBI, but there are still many complaints from BPJS PBI clients about the services of BPJS PBI. (Depkes RI, 2013).

**Objective:** To know BPJS PBI clients’ satisfaction from the aspect of tangibility, reability, responsiveness, assurance, emphaty, in receiving medical services in Puskesmas Cilongok II, Banyumas in 2017.

**Methods:** It was a phenomenology qualitative research. The population was 18.241 people with 6 respondents taken with saturated sampling technique. For data collections, researcher used intense interview. Measurement tool was the reasercher herself by using interview as guidance, voice recorder (handphone) and stationary. Analysis data used transcribing, coding, catagorization, and data verification.

**Results:** The clients of BPJS PBI in Puskesmas Cilongok II are satisfied with the medical service in the aspect of : tangibility, realibility, responsiveness, assurance and emphaty.

**Conclusion:** Medical services aspects which are tangibility, realibility, responsiveness, assurance and emphaty would influence the clients’ satisfaction.

**Suggestion:** Puskesmas Cilongok II is expected to maintain and develop their medical services quality and facilities. Besides, there is a need to add more aid workers or doctors, so the time of services can be more optimum.

**Keyword:** Satisfaction – Patient – users of – BPJS PBI

xvii+84 pages + 1 tabels + 11 appendices

**Bibliography:** 35, 2007-2016

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan penyertaan-Nya yang dilimpahkan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan pasien pengguna BPJS PBI dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilongok II Kabupaten Banyumas tahun 2017”.

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa selesainya penelitian ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bpk. Basuki Rahmat, SKM., selaku kepala Puskesmas Cilongok II yang telah bersedia mengijinkan penelitian ini.
2. Ibu Niken WN Palupi, S. Kp., M. Kes., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
3. Ibu Vivi Retno I, S.Kep., Ns., MAN., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, sekaligus dosen penguji dua yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk menguji serta memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi.
4. Ibu Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS., selaku Ka. Prodi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

5. Ibu Enik Listyaningsih, SKM., MPH., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga untuk membantu, dan membimbing dalam pembuatan skripsi serta memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi.
6. Bapak I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns, M.Kep., selaku dosen penguji satu yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk menguji serta memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi.
7. Staf Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah menyediakan buku-buku sumber yang dibutuhkan.
8. Bapak Wiyoto dan Ibu Sri Kurnianingsih, serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil dalam menempuh studi.
9. Teman-teman mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Keperawatan angkatan 2013 STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, September 2017

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR SKEMA .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8

D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Keaslian Penelitian .....	10
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Landasan Teori .....	13
1. Jaminan Kesehatan Nasional .....	13
a. Pengertian Jaminan Kesehatan Nasional .....	13
b. Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional .....	14
c. Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional .....	16
2. BPJS .....	17
a. Pengertian BPJS .....	17
b. Klasifikasi BPJS .....	19
c. Perubahan Data Kepesertaan .....	21
d. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS .....	24
e. Alur Pelayanan BPJS .....	25
f. Pelayanan Kesehatan yang Dijamin BPJS .....	25
g. Pelayanan Kesehatan yang Tidak Dijamin BPJS .....	27
3. BPJS PBI .....	29
a. Kepesertaan BPJS PBI .....	29
b. Kategori Fakir Miskin .....	29
4. Pelayanan Kesehatan .....	31
a. Konsep Pelayanan Kesehatan .....	32
b. Syarat-syarat Pelayanan Kesehatan .....	33
c. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	34

5. Kepuasan .....	37
a. Pengertian Kepuasan .....	37
b. Kepuasan Pelayanan .....	39
c. Unsur-unsur Kepuasan Pelayanan .....	41
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	43
e. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	45
B. Kerangka Teori .....	48
C. Kerangka Konsep .....	49
D. Variable Penelitian .....	50
1. Definisi Konseptual .....	50
<b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Desain Penelitian .....	51
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	51
C. Populasi dan Sampel .....	51
D. Alat Ukur Penelitian .....	52
E. Prosedur Pengumpulan data .....	53
F. Etika Penelitian .....	55
G. Analisa Data .....	57
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Hasil Penelitian .....	58
B. Pembahasan .....	70

BAB V: PENUTUP .....	79
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN	

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Keaslian Penulisan .....	10

STIKES BETHESDA YAKKUM



## DAFTAR SKEMA

Skema 1 Kerangka Teori .....	48
Skema 2 Kerangka Konsep .....	49

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Studi Awal dari STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian dari STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian dari KESBANGPOL

Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian dari Bappeda

Lampiran 5 Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 6 Lembar Persetujuan Responden

Lampiran 7 Surat Persetujuan Menjadi Asisten

Lampiran 8 Pedoman Wawancara

Lampiran 9 Tabel Tema dan Kategori

Lampiran 10 Tabel Umum Karakteristik Responden

Lampiran 11 Lembar Konsultasi Skripsi