

SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSUD PURUK CAHU**



Oleh :

JOKO SETIAWAN

113063C1221048

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEPERAWATAN DAN PROFESI

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN

BANJARMASIN

2023

SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSUD PURUK CAHU**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan



Oleh :

JOKO SETIAWAN

113063C1221048

**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEPERAWATAN DAN PROFESI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SUAKA INSAN
BANJARMASIN**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah karya tulis saya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister) baik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan (STIKES Suaka Insan) maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing atau tim penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftarpustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Banjarmasin, 22 Juni 2023

Yang membuat pernyataan

Joko Setiawan

PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joko Setiawan
NIM : 113063C1221048
Prodi : Sarjana Keperawatan dan Profesi Ners
Jenis Karya : Skripsi

Sebagai Civitas Akademika STIKES Suaka Insan Banjarmasin, yang turut serta mendukung pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Stikes Suaka Insan Banjarmasin Karya Ilmiah saya yang berjudul :

“Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Di RSUD Puruk Cahu”

Dengan adanya Hak Bebas Royalti ini maka, STIKES Suaka Insan Banjarmasin mempunyai kebebasan secara penuh untuk menyimpan, melakukan editing, mengalihkan ke format/media yang berbeda, melakukan kelolaan berupa *database* serta melakukan publikasi tugas akhir saya ini dengan pertimbangan tetap mencantumkan nama penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta dengan segala perangkat yang ada (bila diperlukan).

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Banjarmasin

Pada tanggal : Juni 2023

Saya yang menyatakan,

Joko Setiawan

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

Skripsi penelitian ini telah diperiksa dan disetujui untuk dilakukan seminar



Banjarmasin, 13 Juli 2023

Pembimbing Skripsi

Pembimbing I

Pembimbing II

Lucia Andi Chrismilasari, Ners. M. Kep

Septi Machelia C. N., Ners., M. Kep

Mengetahui

Koordinator Penelitian STIKES Suaka Insan Banjarmasin

Ermeisi Er Unja, S.Kep. Ners. M. Kep

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI RSUD PURUK CAHU**

TAHUN 2023

Diajukan oleh :

Joko Setiawan

113063C1221048

Telah Diseminarkan dan Diujikan

Pada 13 Juli 2023

Penguji I

Dyah Trifianingsih, Ners. M. Kep

Penguji II

Ermeisi Er Unja, S. Kep, Ners, M. Kep

Penguji III

Aulia Rachman, Ners. M. Kep

Mengetahui

Ketua STIKES Suaka Insan Banjarmasin

Sr. Imelda Inggir Ladjar, SPC, BSN, MHA

CURICULUM VITAE

Nama : Joko Setiawan

Tempat Tanggal Lahir : Puruk Cahu, 14 Juli 1990

Agama : Islam

Status : Mahasiswa

Nama Orang Tua : 1. Ayah : Jazuli
2. Ibu : Krisnawati

Saudara : 1. Yudi Ramadhan
2. Fitri Anggraini

Pekerjaan Orang Tua : 1. Ayah : Pensiunan
2. Ibu : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Jl. Bondang 3, RT. 02, RW.04 No. 38, Kel. Beriwit,
Kec.Murung, Kab. Murung Raya, Kalimantan Tengah

Riwayat Pendidikan : SDN Melayu 1 Muara Teweh Lulusan (1996-2002)
SMP 1 Puruk Cahu Lulusan (2002-2005)
SMA 1 Puruk Cahu Lulusan (2005-2008)
STIKES Muhammadiyah Banjarmasin Lulusan
(2008-2011)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS kesehatan di RSUD Puruk Cahu” dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Sr. Imelda Inggir Ladjar, SPC. BSN. MHA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin.
2. dr. Debi Rumondang Siregar, Sp.THT-KL selaku Direktur UPTD RSUD Puruk Cahu atas izin yang diberikan.
3. Theresia Jamini, S. Kep. Ners. M. Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Profesi Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin.
4. Ermeisi Er Unja, S. Kep, Ners, M.Kep selaku koordinator Riset Penelitian Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin dan penguji II.
5. Lucia Andi Chrismilasari, Ners. M. Kep sebagai pembimbing I dalam membimbing dan memberikan arahan dalam pembuatan Skripsi ini.
6. Septi Machelia C. N., Ners., M. Kep sebagai pembimbing II dalam membimbing dan memberikan arahan dalam pembuatan Skripsi ini.
7. Dyah Trifianingsih, Ners. M. Kep selaku penguji I.

8. Aulia Rachman, Ners. M. Kep selaku penguji III
9. Warjiman, Ners. MSN selaku pembimbing akademik S1 jalur non reguler muara teweh.
10. Seluruh staf pendidik dan Tata Usaha STIKES Suaka Insan Banjarmasin yang turut membantu dalam proses jalannya penelitian.
11. Seluruh teman-teman Sarjana Keperawatan jalur non reguler muara teweh khususnya dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama ini.
12. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dan bersedia meluangkan waktu untuk mengambil bagian dalam penelitian ini.

Peneliti telah berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik – baiknya. Namun demikian peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, demi kesempurnaan skripsi ini peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata, semoga hasil dari penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin.

Banjarmasin, Juli 2023

Joko Setiawan

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
CURICULUM VITAE	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR SKEMA	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka.....	10
B. Landasan Teori	30

DAFTAR ISI

C. Kerangka Teori Penelitian	37
D. Kerangka Konsep Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	39
B. Variabel Penelitian	40
C. Definisi Operasional	40
D. Tempat dan Waktu Penelitian	41
E. Populasi Penelitian.....	41
F. Instrumen Penelitian	42
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
H. Tehnik dan Prosedur Pengumpulan Data	45
I. Cara Analisa Data	47
J. Kelemahan Penelitian	49
K. Pertimbangan Etik	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	51
B. Karakteristik Responden	57
C. Hasil dan Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	37
Skema 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	38

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional	40
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner	43
Tabel 3.3 Kategori Tingkat Kepuasan Pasien.....	48
Tabel 4.1 SDM Non-Medis RSUD Puruk Cahu.....	55
Tabel 4.2 SDM Medis RSUD Puruk Cahu	55
Tabel 4.3 Fasilitas Kesehatan RSUD Puruk Cahu	56
Tabel 4.4 Penunjang Medis dan Penunjang Umum	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	59
Tabel 4.9 Gambaran Kepuasan Pasien.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 RSUD Puruk Cahu	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Puruk Cahu	54

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu

Joko Setiawan¹, Lucia Andi Chrismilasari², Septi Machelia C.N³

INTISARI

Latar Belakang : Penyelenggaraan program jaminan kesehatan nasional (JKN) masih banyak dikeluhkan masyarakat. Dari pengamatan peneliti secara langsung di lokasi penelitian didapatkan keluhan masyarakat antara lain petugas kurang ramah, antrian yang lama, dan obat yang tidak sepenuhnya tersedia. Di kabupaten Murung Raya sendiri jumlah peserta BPJS Kesehatan setiap tahun nya meningkat, tentunya harus di dukung oleh fasilitas kesehatan yang baik.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu. Pengambilan sampel data menggunakan teknik *rondom sampling*. Jumlah sampel sebanyak 337 responden. Instrumen untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner dan penyajian data menggunakan tabel.

Hasil : Hasil menunjukkan bahwa penilaian responden tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu, kategori puas yaitu sebanyak 183 responden (54,30%), dan kategori sangat puas sebanyak 154 responden (45,70%).

Kesimpulan : Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD Puruk Cahu tahun 2023 masuk kategori puas sebesar 54,30% dan di harapkan agar RSUD Puruk Cahu dapat lebih meningkatkan keramah-tamahan dan kesopanan sebagai bentuk rasa kepedulian mendalam dalam memberikan pelayanan dengan baik.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, BPJS Kesehatan

¹ Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin

² Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin

³ Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Suaka Insan Banjarmasin

Outpatient Satisfaction Description of BPJS Health Services at Puruk Cahu Hospital

Joko Setiawan¹, Lucia Andi Chrismilasari², Septi Machelia C.N³

ABSTRACT

Background : The public still has many complaints about the implementation of the national health insurance program (JKN). From the direct observations of researchers at the research location, it was found that public complaints included unfriendly officers, long queues, and drugs that were not fully available. In the Murung Raya district, the number of BPJS Health participants increases every year, of course it must be supported by good health facilities.

Objective : To find out how the description of outpatient satisfaction with BPJS Health services at Puruk Cahu Hospital.

Method : This study uses a quantitative descriptive method. The population in this study were all BPJS Kesehatan outpatient patients at Puruk Cahu Hospital. Sampling of data using random sampling technique. The number of samples is 337 respondents. Instruments for data collection using questionnaires and data presentation using tables.

Result : The results showed that respondents' assessment of outpatient satisfaction with BPJS Health services at Puruk Cahu Hospital, the satisfied category was 183 respondents (54.30%), and the very satisfied category was 154 respondents (45.70%).

Conclusion : Outpatient patient satisfaction with BPJS Health services at Puruk Cahu Hospital in 2023 is in the satisfied category of 54.30% and it is hoped that Puruk Cahu Hospital can further enhance hospitality and courtesy as a form of deep concern in providing good service.

Keywords : Patient Satisfaction, Outpatient, BPJS Kesehatan

¹ The student of nursing program Suaka Insan school of health sciences higher education

² The lecture of nursing program Suaka Insan school of health sciences higher education

³ The lecture of nursing program Suaka Insan school of health sciences higher education