

**PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS ANTARA  
PENERIMA BANTUAN IURAN DAN NON PENERIMA BANTUAN IURAN DI  
PUSKESMAS PANDAK II BANTUL YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



**RANTI NURSULISTIANINGSIH**

**2212127**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA  
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS ANTARA  
PENERIMA BANTUAN IURAN DAN NON PENERIMA BANTUAN IURAN  
DI PUSKESMAS PANDAK II BANTUL YOGYAKARTA  
2017**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**RANTI NURSULISTIANINGSIH**  
2212127

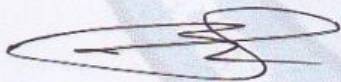
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Jenderal Achmad Yani Yogyakarta  
Tanggal 5 okt 2017.

**Menyetujui:**

**Penguji**

**Pembimbing I**

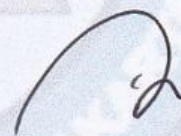
**Pembimbing II**



Sujono Riyadi, M. Kes  
NIDN: 05-0108-7601



Rahayu Iskandar, M. Kep  
NIDN:04-0508-7501



Deby Zulkarnain R.S.MMR  
NIDN: 05-2911-8601

Mengesahkan,

a.n. Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta  
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan (SI)



Tetra Saktika Adinugraha, M.Kep.,Ns. Sp.Kep.MB  
NIDN: 05-2310-8302

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawahini, adalah mahasiswa Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Ranti Nursulistianingsih

NPM : 2212127

Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Judul Skripsi : Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Antara Penerima Bantuan Iurandan Non Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya sendiri dan bukan hasil *plagiarism*. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,



Ranti Nursulistianingsih

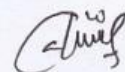
## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta BPJS antara Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.” Usulan penelitian ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Tetra Saktika A, M.Kep., Ns., Sp.Kep.MB selaku Ketua Prodi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Sujono Riyadi, S.Kep., Ns., M.Kes selaku dosen Penguji yang telah memberikan saran, masukan dan pengarahan untuk melengkapi skripsi.
4. Rahayu Iskandar, S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan motivasi kepada saya dalam penyusunan skripsi.
5. Deby Zulkarnain Rahadian Syah, S.Kep., Ns., MMR selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan motivasi kepada saya dalam penyusunan skripsi.
6. Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta, yang memberikan kesempatan bagi saya untuk melakukan penelitian.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua.

Yogyakarta, 05 Oktober 2017



Ranti Nursulistianingsih

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Pasien.....	6
B. BPJS.....	13
C. Puskesmas.....	20
D. Kerangka Teori.....	23
E. Kerangka Konsep.....	24
F. Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
D. Variabel Penelitian .....	27
E. Definisi Operasional .....	27
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	28
G. Validitas dan Reliabilitas .....	29
H. Metode Pengolahan .....	30
I. Etika Penelitian .....	32
J. Pelaksanaan Penelitian.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan Penelitian.....	39

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	44
B. Saran .....	44

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

.....	Hal
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Pasien Peserta BPJS Kesehatan antara PBI dan Non PBI rawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	39
Tabel 4.2 Tabel kepuasan PBI.....	41
Tabel 4.3 Tabel kepuasan Non PBI.....	41
Tabel 4.4 Hasil bivariat pasien BPJS PBI dan Non PBI.....	42

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

.....	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	24

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Permohonan menjadi Responden
- Lampiran 4 Lembar Kesediaan menjadi Responden (Informed Consent).
- Lampiran 5 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Rencana Jadwal Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Kegiatan Bimbingan
- Lampiran 8 Hasil Olah Data

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA