

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS  
KESEHATAN DI PUSKESMAS PANDAK II BANTUL YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



**Rindi Aldila Arianto**  
**2212158**

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS  
KESEHATAN DIPUSKESMAS PANDAK II BANTUL YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**RINDI ALDILA ARIANTO**


**2212158**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal:.....

Menyetujui:

Penguji,



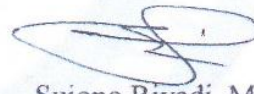
Rahayu Iskandar, M. Kep  
NIDN.04-0508-7501

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Mengesahkan,  
a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta  
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)



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

## SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Rindi Aldila Arianto

NPM : 2212158

Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta

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

Yogyakarta, 14 September 2017



Rindi Aldila Arianto

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.” Skripsi 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. Rahayu Iskandar, S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen Penguji yang telah memberikan saran, masukan dan pengarahan untuk melengkapi skripsi.
4. Deby Zulkarnain Rahadian Syah, S.Kep., Ns., MMR selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan motivasi kepada saya dalam penyusunan skripsi.
5. Sujono Riyadi, S.Kep., Ns., M.Kes 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, 14 September 2017

Rindi Aldila Arianto

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Pasien.....	9
B. BPJS.....	15
C. Puskesmas.....	20
D. Karakteristik Pasien.....	22
E. Kerangka Teori.....	24
F. Kerangka Konsep.....	25
G. Pertanyaan Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
D. Variabel Penelitian .....	28
E. Definisi Operasional .....	28
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	29
G. Validitas dan Reliabilitas.....	31
H. Metode Pengolahan .....	32
I. Etika Penelitian .....	35
J. Pelaksanaan Penelitian.....	36

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	37
B. Pembahasan Penelitian.....	47
C. Keterbatasan Penelitian.....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Pasien Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Jenis Kelamin yang Dirawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Pasien Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pendidikan yang Dirawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Pasien Peserta BPJS Kesehatan Berdasarkan Pekerjaan yang Dirawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	39
Tabel 4.4 Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	40
Tabel 4.5 Indikator Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan yang Dirawat Jalan Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	40
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Aspek <i>Tangibles</i> (bukti fisik).....	41
Tabel 4.7 Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator <i>Tangible</i> Pelayanan BPJS Kesehatan dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	41
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Aspek <i>Reliability</i> (kehandalan).....	42
Tabel 4.9 Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator <i>Reliability</i> Pelayanan BPJS Kesehatan dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	42
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Aspek <i>Responsiveness</i> (ketanggapan).....	43
Tabel 4.11 Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator <i>Responsiveness</i> Pelayanan BPJS Kesehatan dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	43
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Aspek <i>Assurance</i> (jaminan).....	44
Tabel 4.13 Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator <i>Assurance</i> Pelayanan BPJS Kesehatan dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	44
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan terhadap Aspek <i>Emphaty</i> (perhatian).....	45

Tabel 4.15 Gambaran Kepuasan Pasien Per Item Indikator <i>Emphaty</i> Pelayanan BPJS Kesehatan dirawat jalan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.....	45
--	----

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.3 Kerangka Konsep.....	24
Gambar 4.1 Grafik Indikator Kepuasan.....	46

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 4 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Rencana Jadwal Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Kegiatan Bimbingan
- Lampiran 7 Hasil Olah Data

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA