

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS CIMANGGU  
KABUPATEN PANDEGLANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**KURNAESIH**

**214201446159**

**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
JAKARTA  
2023**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS CIMANGGU  
KABUPATEN PANDEGLANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Keperawatan  
pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Nasional  
Jakarta



Oleh:

**KURNAESIH**

**214201446159**

**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
JAKARTA  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

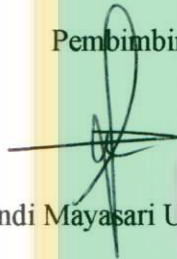
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEAN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS CIMANGGU  
KABUPATEN PANDEGLANG**

Oleh:

KURNAESIH  
214201446159

Telah dipertahankan di hadapan Penguji Skripsi  
Program Studi Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Nasional  
Pada tanggal 14 Februari 2023

Pembimbing I



Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep

Pembimbing II



Ns. Dayan Hisni, MNS

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



  
(Dr. Reno Widowati, M.Si)

## LEMBAR PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang  
Nama Mahasiswa : Kurnaesih  
NPM : 214201446159

Menyetujui,



## LEMBAR PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG

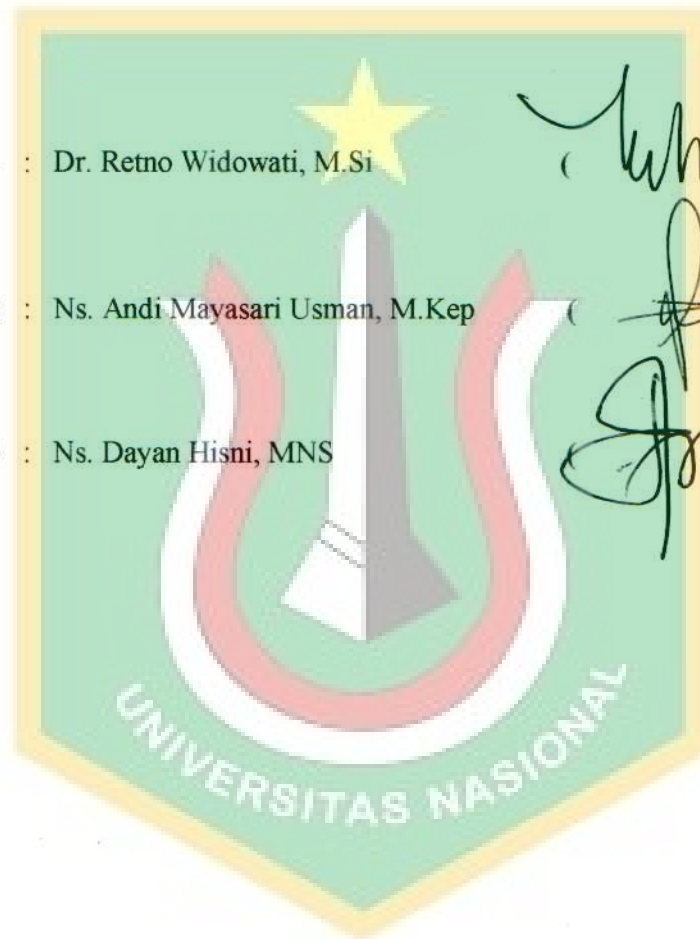
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang  
Nama Mahasiswa : Kurnaesih  
NPM : 214201446159

Menyetujui,

Penguji 1 : Dr. Retno Widowati, M.Si

Penguji 2 : Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep

Penguji 3 : Ns. Dayan Hisni, MNS



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Kurnaesih  
NMP : 214201446159  
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien  
BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten  
Pandeglang

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.



Jakarta, Februari 2023



(Kurnaesih)

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim.*

Rasa syukur yang tiada hentinya saya pajatlan kepada Allah SWT yang telah meridhai saya untuk menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang”

Ini merupakan tugas akhir saya di Program Studi Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Nasional Jakarta. Dalam pembuatan skripsi ini tentu bukanlah suatu hal yang mudah, saya tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan bimbingan dari semua Bapak/Ibu pembimbing. Untuk itu saya sangat berterima kasih kepada:

1. Dr El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Retno Widowati, M.Si selaku Dekan Universitas Nasional.
3. Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep selaku Dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis
4. Ns. Dayan Hisni, MNS selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
5. Iyat Supriyatna, S.St.M.Si, selaku Kepala Puskesmas Cimanggu dan Sari Rista Dewi selaku Kasubag TU Puskesmas Cimanggu yang telah memberikan izin dan dukungan dalam melanjutkan pendidikan.
6. Segenap Dosen Fakultas Universitas Nasional yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.

7. Asep Paeda, Amd.Pel, selaku suami tercinta dan 2 anak laki-laki tersayang terimakasih atas support dan dukungannya dalam proses perjalanan pendidikan.
8. Keluarga dan Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Salah satu ucapan mengatakan “Tidak ada yang sempurna di dunia ini” termasuk skripsi yang saya buat ini, karena menyadari hal tersebut saya menantikan masukan dan kritikan yang membangun guna memperbaiki dalam karya selanjutnya.



Pandeglang, 2023

penulis



## Abstrak

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS CIMANGGU KABUPATEN PANDEGLANG

*Kurnaesih, Andi Mayasari Usman, Dayan Hisni*

**Latar Belakang:** Saat ini pengguna jasa pelayanan BPJS tidak hanya melihat kesembuhan, tetapi menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil survei awal di Puskesmas Cimanggu tahun 2020 kunjungan pasien BPJS pada tahun 2020 didapatkan 2.172 pasien, tahun 2021 1.888 pasien dan tahun 2022 periode Januari-Maret sebanyak 1.313 pasien. Hal ini menandakan pasien BPJS yang berkunjung mengalami penurunan.

**Tujuan:** Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

**Metodologi:** Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel adalah pasien BPJS kesehatan rawat jalan yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang Banten periode bulan Oktober 2022 sebanyak 100 pasien dengan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan uji *Chi Square*.

**Hasil Penelitian:** Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden sebagian besar kepuasan pasien BPJS Kesehatan puas 64,0%, kualitas pelayanan baik 76,0%, *tangibel* baik 67,0%, *reliability* baik 68,0%, *responsiveness* baik 70,0%, *assurance* baik 79,0%, dan *empathy* baik 72,%. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan ( $p = 0,000$ ), *tangible* ( $p = 0,000$ ), *reliability* ( $p = 0,026$ ), *responsiveness* ( $p = 0,002$ ), *assurance* ( $p = 0,044$ ), & *empathy* ( $p = 0,040$ ) dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

**Simpulan dan Saran:** ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan, dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Diharapkan pihak Puskesmas dapat meningkatkan pelayanan dengan menambah ruang tunggu dan meningkatkan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pasien BPJS.

**Kepustakaan:** 48 (2016-2021)

## Abstract

### THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY WITH PATIENT SAFETY IN CIMANGGU PUBLIC HEALTH CENTER PANDEGLANG DISTRICT

*Kurnaesih, Andi Mayasari Usman, Dayan Hisni*

**Background:** Currently, BPJS service users do not only see healing, but assess the quality of service provided. Initial survey results at the Cimanggu Health Center in 2020 BPJS patient visits in 2020 were found to be 2,172 patients, in 2021 1,888 patients and in 2022 the January-March period was 1,313 patients. This indicates that visiting BPJS patients have decreased.

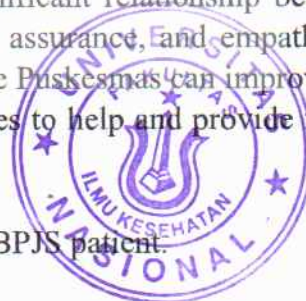
**Aim:** To identify the relationship between service quality with patient safety in Cimanggu Public Health Center Pandeglang District.

**Methodology:** This study was a quantitative analytic study using a cross sectional approach. The sample was outpatient health BPJS patients who visited the Cimanggu Health Center, Pandeglang Banten Regency in October 2022 as many as 100 patients with purposive sampling technique. Data were analyzed using the Chi Square test.

**Results:** Based on the results of research from 100 respondents, most of the satisfaction of BPJS Health patients was satisfied 64.0%, the quality of service was good 76.0%, tangible was good 67.0%, reliability was good 68.0%, responsiveness was good 70.0%, assurance was good 79.0%, and empathy was good 72.0%. There is a significant relationship between service quality ( $p = 0.000$ ), tangible ( $p = 0.000$ ), reliability ( $p = 0.026$ ), responsiveness ( $p = 0.002$ ), assurance ( $p = 0.044$ ), and empathy ( $p = 0.040$ ) with BPJS Health patient satisfaction.

**Conclusion and suggestion:** there is a significant relationship between service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with BPJS Health patient satisfaction. It is hoped that the Puskesmas can improve services by adding a waiting room and improving policies to help and provide fast service to patients.

**Keywords** : service quality, satisfaction, BPJS patient



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
Abstrak .....	vi
Abstract .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Umum .....	8
1.3.2 Tujuan Khusus .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Bagi kepentingan keilmuan .....	9
1.4.2 Bagi Tempat penelitian .....	9
1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan .....	9
1.4.4 Manfaat bagi Peneliti .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Kajian Teori .....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2 Kepuasan .....	24
2.1.3 BPJS Kesehatan .....	35
2.1.4 Puskesmas .....	41
2.2 Kerangka Teori .....	43
2.3 Kerangka Konsep .....	44

2.4	Hipotesis Penelitian .....	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>46</b>
3.1	Desain Penelitian .....	46
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	46
3.2.1	Populasi Penelitian .....	46
3.2.2	Sampel Penelitian .....	46
3.3	Lokasi Penelitian .....	48
3.4	Waktu Penelitian .....	48
3.5	Variabel Penelitian .....	48
3.5.1	Variabel Bebas (Independen).....	48
3.5.2	Variabel Terikat (Dependen) .....	48
3.6	Definisi Operasional Penelitian.....	49
3.7	Instrumen Penelitian .....	51
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
3.9	Prosedur Pengumpulan Data .....	53
3.10	Analisis Data .....	55
3.10.1	Analisis Univariat.....	56
3.10.2	Analisis Bivariat.....	56
3.11	Etika Penelitian.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>58</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	58
4.1.1	Hasil Analisis Univariat.....	58
4.1.2	Hasil Analisis Bivariat.....	60
4.2	Pembahasan.....	66
4.2.1	Analisis Univariat.....	66
4.2.2	Analisis Bivariat.....	73
4.3	Keterbatasan Penelitian.....	79
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>80</b>
5.1	Simpulan .....	80
5.2	Saran .....	81
5.2.1	Bagi Puskesmas .....	81
5.2.2	Bagi Institusi Pendidikan.....	81

5.2.3 Bagi Peneliti.....	81
5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN .....	86



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian .....	49
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang .....	58
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Resvonsiveness, Assurance dan Empati) Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang .....	58
Tabel 4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang .....	60
Tabel 4.4 Hubungan antara Tangible dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang .....	61
Tabel 4.5 Hubungan antara Reliability dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang .....	62
Tabel 4.6 Hubungan antara Resvonsiveness dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang .....	63
Tabel 4.7 Hubungan antara Assurance dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang .....	64
Tabel 4.8 Hubungan antara Empathy dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Cimanggu Kabupaten Pandeglang .....	65

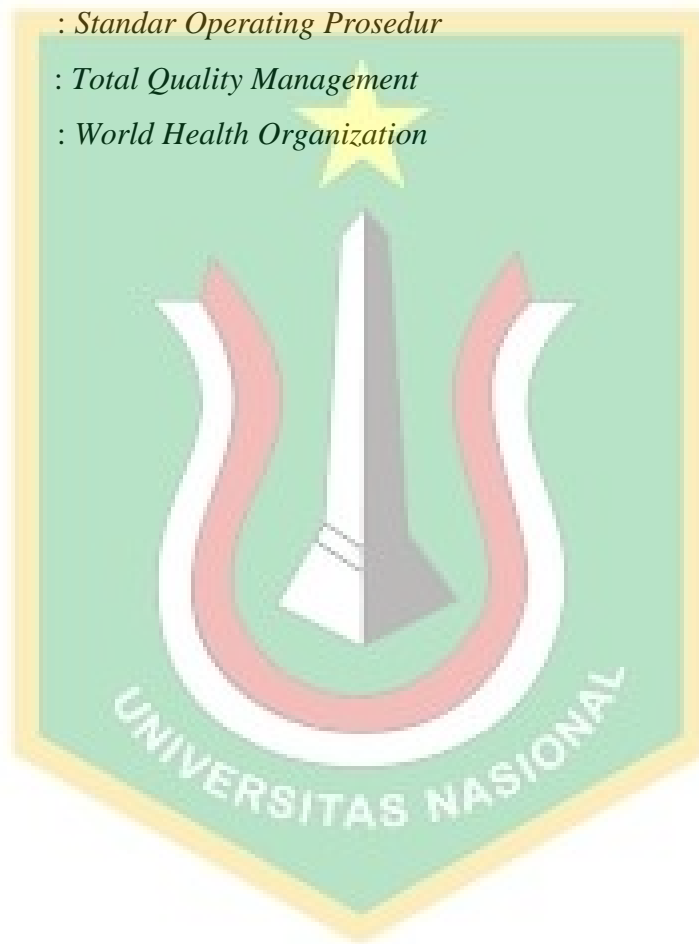
## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	43
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	44



## DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JKN-KIS	: Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat
MENPAN	: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
SOP	: <i>Standar Operating Prosedur</i>
TQM	: <i>Total Quality Management</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Lembar Konsultasi/ Bimbingan Skripsi .....	87
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian .....	90
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian .....	92
Lampiran 4 Surat Permohonan Menjadi Responden .....	94
Lampiran 5 Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Responden .....	95
Lampiran 6 Kuosioner .....	96
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	100
Lampiran 8 Master Tabel .....	102
Lampiran 9 Hasil/Output Analisa Univariat dan Analisa Bivariat .....	122
Lampiran 10 Bukti Foto Kegiatan Penelitian .....	134
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup .....	135

