

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS LEMPAKE
SAMARINDA**

SKRIPSI



DIAJUKAN OLEH

RIFA SYAFITRI

1811102413151

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

KALIMANTAN TIMUR

2022

**Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Peserta
BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake Samarinda**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat



DIAJUKAN OLEH

Rifa Syafitri

1811102413151

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

KALIMANTAN TIMUR

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rifa Syafitri

NIM : 1811102413151

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul Penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake Samarinda

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui, sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan (Permendiknas No. 17, tahun 2010).

Samarinda, 9 Juli 2022



Rifa Syafitri
1811102413151

LEMBAR PERSETUJUAN
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PESERTA
BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS LEMPAKE SAMARINDA

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

RIFA SYAFITRI

1811102413151

Disetujui untuk diujikan pada

Tanggal, 11 Juli 2022

Mengetahui,

Koordinator Mata Ajar Skripsi,


Kresna Febriyanto, M.PH

NIDN. 1120029301

Pembimbing,



Nida AmaliaM.PH

NIDN. 1101119301

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PESERTA
BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS LEMPAKE SAMARINDA**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

RIFA SYAFITRI

1811102413151

Diseminarkan dan Diujikan pada

Tanggal, 11 Juli 2022

Penguji I



Erni Wingki Susanti, M.Kes
NIDN. 1119068702

Penguji II



Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

**Mengetahui,
Ketua**

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Lempake Samarinda

Rifa Syafitri¹, Nida Amalia²

¹²Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

Email: rifasyafitri12@gmail.com

Diterima: xx/xx/xx

Revisi: xx/xx/xx

Diterbitkan: xx/xx/xx

INTISARI

Tujuan Studi: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Samarinda.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif dengan rancangan *Cross Sectional*. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Samarinda dengan sampel sebanyak 312 responden dengan teknik *Purposive Sampling*. Uji dalam penelitian ini menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil: Hasil uji statistik *Chi Square* pada factor *tangible* yaitu nilai p value = 1,000 dengan taraf signifikan ($> 0,05$) yang dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Samarinda.

Manfaat: Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi dalam program ilmu kesehatan masyarakat dan masyarakat mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan, Puskesmas

Relationship Between Health Service Quality and Satisfaction of BPJS Health Participants at Lempake Samarinda Health Center

Rifa Syafitri¹, Nida Amalia²

¹²Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia

Email: rifasyafitri12@gmail.com

Diterima: xx/xx/xx

Revisi: xx/xx/xx

Diterbitkan: xx/xx/xx

ABSTRACT

Purpose of Study: *This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of BPJS health participants at the Samarinda Health Center.*

Methodology: *This research uses a quantitative research type with a cross sectional design. Data was obtained by using a questionnaire. The population in this study were BPJS Health participants at the Samarinda Health Center with a sample of 312 respondents using the purposive sampling technique. The test in this study used the Chi Square test.*

Results: *The results of the Chi Square statistical test on tangible factors, namely p value = 1.000 with a significant level (> 0.05) which can be concluded that there is no relationship between the quality of health services and the satisfaction of BPJS health participants at the Samarinda Health Center.*

Benefits: *The results of this study can be used as an evaluation in public health science programs and the community knows the quality of health services with patient satisfaction.*

Keywords: *Health Service Quality, BPJS Health Participant Satisfaction, Community Health Center*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur atas kehadiran Allah Subhana Wata'ala yang telah memberikan nikmat dan karunia-nya kepada penulis. Shalawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada baginda nabi besar Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam, karena telah memberikan tauladan kepada umat manusia, sehingga manusia dapat melakukan aktifitas sebagaimana yang disampaikan dalam Al-qur'an sebagai pedoman hidup yang di ridhoi oleh Allah Subhana Wata'ala.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhana Wata'ala, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan Skripsi yang berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Lempake Samarinda".

Perjalanan yang telah penulis lalui dalam rangka pembuatan skripsi ini ibuat dengan tidak mudah, banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya. Namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Ghozali, M H, Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan dan Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Ibu Nida Amalia, S.KM., M.PH selaku Ketua Dosen dan Pembimbing skripsi KDM Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

4. Bapak Kresna Febriyanto, M.PH selaku koordinator mata kuliah skripsi Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
5. Ibu Nida Amalia M.PH selaku pembimbing penulisan tugas akhir yang telah memberikan arahan serta dorongan agar dapat menyelesaikan Skripsi ini. Dosen-dosen Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang telah mendidik, membantu serta memberikan ilmu pengetahuan.
6. Seluruh staff administrasi Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang telah membantu dalam pembuatan surat.
7. Orang tua tercinta yang menjadi sumber semangat dan kekuatan untuk penulis yaitu Bapak Suriansyah dan Ibu Norhayati, dan Kakak-kakak saya yang selalu mendo'akan, memberikan kasih sayang, rasa cinta, dukungan, motivasi yang tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Samarinda, 9 Juli 2022



Rifa Syafitri

1811102413151

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
INTISARI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Masalah.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Tinjauan Pustaka Penelitian.....	14
1. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	14
2. Kepuasan.....	19

3. BPJS Kesehatan.....	21
B. Tinjauan Sudut Pandang Islam	23
C. Kerangka Teori Penelitian.....	25
D. Kerangka Konsep Penelitian.....	26
E. Hipotesis / Pertanyaan Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	29
C. Waktu dan Tempat Penelitian	32
D. Definisi Oprasional	33
E. Instrumen Penelitian	35
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
G. Teknik Pengumpulan Data.....	39
H. Teknik Analisis Data.....	40
I. Alur Penelitian.....	42
J. Etika Penelitian	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Gambaran Umum	44
2. Analisis Univariat	45
3. Analisis Bivariat	49
B. Pembahasan.....	51
C. Keterbatasan Penelitian	54
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56

B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 3.1 Definisi Oprasional.....	33
Tabel 3.2 Skor Pilihan Jawaban.....	35
Tabel 3.3 Uji Validitas Mutu Pelayanan Kesehatan	37
Tabel 3.4 Uji Validitas Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan.....	37
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Mutu Pelayanan Kesehatan.....	38
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan	39
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.2 Distrubusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. 47	
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan.....	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan	49
Tabel 4.6 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka Teori	26
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	27

DAFTAR SINGKATAN

BPJS : Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

UHC : Universal Health Coverage

JKN : Jaminan Kesehatan Nasional

KIS : Kartu Indonesia Sehat

WHO : *World Health Organization*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Peneliti	
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian di Puskesmas Lempake	
Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian di Puskesmas Lempake	
Lampiran 4 Surat Izin Rekomendasi Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Selesai Uji Validitas Dan Reliabilitas..	
Lampiran 6 Lembar Jurnal	
Lampiran 7 Lembar Konsultasi	
Lampiran 8 Hasil Uji Turnitin	