

**INDEKS KEPUASAN PASIEN PEMEGANG KARTU BPJS TERHADAP  
PELAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI PUSKESMAS  
BANGUNTAPAN 1 KABUPATEN BANTUL TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2017

**Disusun oleh:**

**BEVI PRAPASATYA PUHIRTA**

**NIM : 20140520208**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

Dengan Judul:

“Indeks Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Banguntapan 1 Tahun 2017”

Oleh:


Bevi Prapasatya Puhirta  
NIM. 20140520208

Telah dipertahankan dan disahkan didepan tim penguji Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:  
Hari dan tanggal : Jum`at, 15 Desember 2017  
Tempat : Ruang Sidang Fisipol  
Pukul : 09.00 WIB

**SUSUNAN TIM PENGUJI:**

**KETUA**

  
Awang Darumurti, S.IP, M.Si

**PENGUJI I**



Dr. Phil. Ridho Al-Hamdi, M.A.

**PENGUJI II**



Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP

Mengetahui,  
**KETUA JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**


Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si.

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Bevi Prapasatya Puhirta

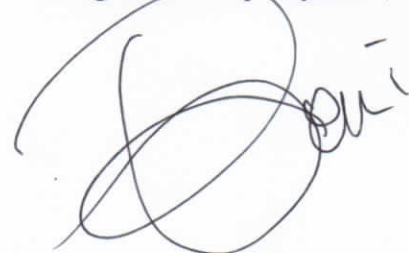
Nomor Mahasiswa : 20140520208

Judul Skripsi : Indeks Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Banguntapan 1 Kabupaten Bantul Tahun 2017

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya dari orang lain yang pernah diajukan pula untuk memperoleh gelar sarjana pada perguruan tinggi lainnya dan tidak terdapat pula karya orang lain yang pernah ditulis maupun diterbitkan terkecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini yang sudah disebutkan didalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 30 November 2017

Yang membuat pernyataan,



Bevi Prapasatya Puhirta

## **MOTTO**

“Dan hanya kepada Tuhanmulah (Allah SWT), hendaknya kamu berharap”.

(Qs. Al Insyirah:8)

“Janganlah membuatmu putus asa dalam mengulang-ulang doa, ketika Allah menunda ijabah doa itu, Dialah yang menjamin ijabah doa itu menurut pilihan-Nya padamu, bukan menurut pilihan seleramu. Kelak pada waktu yang dikehendaki-Nya, bukan menurut waktu yang engkau kehendaki”.

(Ibnu Atha'illah)

## HALAMAN PERSEMBAHAN



*Alhamdulillah sujud syukur kepada Allah SWT yang telah membuka, menggerakkan raga, hati, pikiran ini dalam setiap langkah demi langkah. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kami dari alam jahiliyah ke alam nur islamiah. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk :*

1. Rasa Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang selalu menggerakkan hati dan pikiran saya dalam menulis karya tulis ini sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Juwahir dan Ibu Tatik, terimakasih untuk semuanya atas do'a, dukungan, semangat, waktu, tenaga, materi, kasih sayang yang selalu Bapak Ibuk berikan untuk Bevi, semoga karya tulis sederhana ini dapat menggantikan jika pernah ada rasa kecewa yang Bapak Ibuk rasakan karena bandelnya Bevi. Bapak sama Ibuk lah yang menjadi motivasi pertama Bevi untuk sesegera mungkin menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak pun tidak akan cukup. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rezeki dan memberikan kesehatan untuk Bapak dan Ibuk.
3. Masku tersayang, Mas Yudha yang telah menjadi motivasi kedua Bevi untuk menyelesaikan skripsi ini yang selalu mengalah untuk Bevi dalam hal apapun, Bevi kangen sekali.

4. Almarhum dan Almarhumah Simbah-simbahku tercinta yang selalu memberikan Bevi do'a dan pesan untuk masa depan Bevi yang akan Bevi selalu ingat.
5. Keluarga Besar Tohari dan Tamrin beserta Cucu-Cicit Tohari dan Tamrin yang selalu memberikan semangat sampai pada akhirnya karya tulis ini dapat terselesaikan.
6. Untuk calon imam dalam hidupku yang belum terlihat, masih disimpan, dan belum dipertemukan, terimakasih telah memberikan motivasi untuk Bevi agar sesegera mungkin menyelesaikan karya tulis ini.
7. Sahabatku tersayang yang sudah Bevi anggap sebagai Saudara, Mucil dan Bicu. Yang selalu menemani Bevi, yang tidak pernah absen memberikan solusi dan semangat ketika Bevi sedang jatuh. Yang tidak pernah mengecewakan Bevi dalam hal apapun itu. Yang selalu ada ketika Bevi ada masalah, terimakasih untuk kebaikan kalian yang telah kalian berikan untuk Bevi. Semoga kita dapat selalu menjaga ini sampai tua nanti.
8. Sahabat-sahabatku Riana, Lita, Medya terimakasih atas segala bantuan, pengalaman hidup, cerita senang dan sedih, kebaikan yang kalian berikan, semoga kalian selalu sukses dalam hal percintaan kalian hahahaha.
9. Sahabat-sahabatku sedulur squad, Popi, Anggit, Fajri, Arep, aa Isal, Rika, Ceceh, Novan yang selalu menghibur biarpun kadang-kadang

kalian sangat menyebalkan hahaha terimakasih udah selalu ada buat Bevi selalu sayang sama Bevi jagain Bevi terus kalau kita lagi main, semoga sedulur squad bakal ada terus ya wkwkwkwk

10. Yang selalu ngurusin Bevi di kampus semenjak maba sampai sekarang semester tingkat akhir, yang selalu sukarela bantu tugas Bevi, simpenin sertifikat Bevi, Cindy, Umi, Nadya. Terimakasih telah mengajarkan Bevi pentingnya kuliah bukan hanya untuk titip absen saja hahahaha.
11. Sahabatku Minion dan Yunsa yang selalu mendukung apapun yang Bevi pilih, biarpun terkadang buat marah, sebel, dan terlalu tidak peka wkwk.
12. Sahabat-sahabatku KKN 135 Sally, Umi Tari, Atul, Ardian, abi Rizal terimakasih atas pengalaman hidup yang telah diberikan, yang sabar ngadepin Bevi yang manja waktu tinggal serumah. Yang selalu ada ketika Bevi bete di posko, kalian luar biasa tidak tergantikan dengan drama-drama di rumah kebon yang melebihi dari drama olshop.
13. Beb Novi, beb Yuyun, yang setia menjadi orang pintar tapi tidak pelit berbagi ilmu. Karena kalian pula Bevi bisa menyelesaikan karya tulis ini. Maafin Bevi yang selalu rewel minta diajarin ini itu hehe.
14. Beb Rohing dan team Legend yang sudah membuat kisah manis di siang hari dalam proses mengerjakan karya tulis ini hingga selesai dengan kebetean, canda tawa, dan nyebelannya kalian.

15. Teman-teman Bevi Semester 1 kelas E yang sudah memberikan keceriaan waktu kita sekelas sampai akhirnya kita udah semester tua ya hehe
16. Team hore Referensi mas Sakir sekaligus teman-temanku Pak Aji, Baby Al, Ijang, Tanjung, Budi, Ghany, Ayun, Wihda, Riski Pl, yang berdiam diri dikampus di referensi, yang selalu ngeluh setiap hari kenapa karya tulis ini tidak selesai-selesai hahahaha.
17. Bapak pembimbing Bevi yang selalu menyediakan waktu untuk Bevi, Pak Awang yang baik hati yang sudah membantu Bevi hingga karya tulis ini terselesaikan. Semoga kebaikan Bapak akan terus selalu ada.
18. Teman-teman seperjuanganku Ilmu Pemerintahan 2014, terimakasih atas semua kenangan di lobby kampus, kantin boga, ruang referensi, musholla dan emperan tangga hahaha. Terimakasih telah memberikan pengalaman hidup untuk titip absen, duduk paling belakang, makan waktu dikelas dan sekalian untuk ngerumpi hehe.
19. Terakhir untuk diri Bevi sendiri, semoga menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya, Amin ya Allah. Maaf jika selama ini ada kesalahan dan perbuatan Bevi yang tidak berkenan dihati kalian ya.



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat dan hidayahnya dalam penulisan karya tulis ini dengan judul “Indeks Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan di Puskesmas Banguntapan 1 Kabupaten Bantul Tahun 2017”.

Karya tulis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan karya tulis ini penulis kerjakan dengan ketekunan dan mencurahkan segala kemampuan yang ada, namun karya tulis ilmiah ini sangat sederhana dan mungkin masih banyak kekurangan-kekurangan yang ada didalamnya. Untuk itu penulis memohon maaf jika mungkin masih banyak kekurangan yang ada serta penulis juga mohon saran dan kritik yang membangun bagi pembaca karya tulis ilmiah ini.

Penyelesaian karya tulis ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Zaenuri, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir dengan sangat baik dan tepat waktu.
5. Bapak Dr. Phil. Ridho Al-Hamdi, M.A. selaku Dosen Penguji I.
6. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP.,M.IP. selaku Dosen Penguji II.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan pemahaman dan mendidik dengan penuh kesabaran.
8. Kedua orangtuaku yang selalu memberikan doa, motivasi, perhatian, dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi ini.
9. Teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan 2014.
10. Bapak Drs. Eddy Susanto selaku Kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul.
11. Seluruh Petugas dan Staff Puskesmas Banguntapan 1

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb***

Yogyakarta, 30 November 2017

Yang membuat pernyataan

Bevi Prapasatya Puhirta

## INTISARI

### **Indeks Kepuasan Pasien Pemegang Kartu BPJS Terhadap Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional ( JKN ) Di Puskesmas Banguntapan 1 Tahun 2017**

Bevi Prapasatya Puhirta<sup>1</sup>, Awang Darumurti<sup>2</sup>

**Latar Belakang Masalah.** Kesehatan merupakan salah satu aspek kehidupan manusia yang sangat penting dalam menunjang kelangsungan kehidupan manusia. Salah satu bentuk upaya pemerintah Indonesia dalam menunjang pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berupa kartu BPJS pada pasien puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta. Namun penulis masih menemukan masalah yang terjadi di Puskesmas Banguntapan 1 yang diantaranya adalah kurang maksimalnya sarana prasarana yang ada, kedisiplinan dari petugas di Puskesmas Banguntapan 1 yang kurang baik, serta ketepatan waktu yang kurang sesuai.

**Tujuan Penelitian.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan pasien pemegang kartu BPJS terhadap pelayanan jaminan kesehatan nasional di Puskesmas Banguntapan 1 tahun 2017.

**Metode Penelitian.** Jenis penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan dengan metode wawancara dengan kepala dinas sosial Bantul serta penggunaan kuesioner *Spearman Rank* dengan skala *Likert* untuk mengukur indeks kepuasan pasien pemegang BPJS di puskesmas Banguntapan Bantul Yogyakarta.

**Hasil.** Terdapat koefisien korelasi (*correlation coefficient*) dengan nilai di bawah 0,05 yang berarti bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak pada uji signifikansi data. Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien pemegang BPJS dengan kualitas pelayanan petugas puskesmas Banguntapan 1, Bantul Yogyakarta. Sedangkan hasil wawancara dengan kepala Dinas Sosial Kabupaten Bantul, sebagian besar pasien pemegang BPJS telah merasakan kepuasan pada pelayanan penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) karena segala bentuk pelayanan telah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan puskesmas dan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 terkait dengan prinsip pelayanan BPJS.

**Kesimpulan.** Sebagian besar pasien puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta menilai bahwa indikator pelayanan di Puskesmas Banguntapan 1 Bantul belum sepenuhnya memenuhi standar peraturan yang berlaku sehingga terdapat ketidakselarasan antara pernyataan pasien pemegang kartu BPJS di puskesmas Banguntapan 1 Bantul Yogyakarta dengan kepala dinas sosial kabupaten Bantul terkait dengan standar pelayanan JKN.

**Kata Kunci :** Indeks Kepuasan, Pasien BPJS, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Dinas Sosial Bantul, Puskesmas Banguntapan 1

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>SINOPSIS.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Tinjauan Pustaka .....	10
1.6 Kerangka Teori.....	17
1.6.1 Pelayanan Publik .....	17
1.6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	21
1.6.3 Jaminan Kesehatan Nasional .....	23
1.6.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial .....	29
1.7 Definisi Konseptual.....	30
1.7.1 Pelayanan Publik .....	30
1.7.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	31
1.7.3 Jaminan Kesehatan Nasional .....	31
1.7.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial .....	31
1.8 Definisi Operasional.....	32

1.8.1	Definisi Operasional Indeks Kepuasan Masyarakat.....	32
1.8.2	Definisi Operasional Pelayanan JKN .....	34
1.9	Metode Penelitian.....	35
1.9.1	Jenis Penelitian .....	35
1.9.2	Teknik Pengumpulan Data .....	36
1.9.3	Teknik Analisa Data .....	39
1.10	Sistematika Penulisan.....	41
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b>		
2.1	Wilayah Kabupaten Bantul .....	43
2.1.1	Visi dan Misi Kabupaten Bantul .....	44
2.2	Rekapitulasi Puskesmas di Kabupaten Bantul .....	47
2.3	Jumlah Penduduk di Kabupaten Bantul .....	48
2.4	Profil Puskesmas Banguntapan 1 .....	48
2.4.1	Wilayah Puskesmas Banguntapan 1 .....	48
2.4.2	Visi dan Misi Puskesmas Banguntapan 1 .....	49
2.4.3	Hak dan Kewajiban Sasaran.....	50
2.4.4	Jenis-Jenis Pelayanan Puskesmas Banguntapan 1 .....	51
2.4.5	Jumlah Pengguna BPJS di Puskesmas Banguntapan 1 .....	51
2.4.6	Jadwal Pelayanan Puskesmas Banguntapan 1 .....	53
2.4.7	Struktur Organisasi Puskesmas Banguntapan 1 .....	53
<b>BAB III ANALISIS DATA DAN HASIL PEMBAHASAN</b>		
3.1	Deskripsi Responden Pengguna BPJS .....	56
3.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
3.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	59
3.2	Analisis Data Hasil Penelitian Pelayanan JKN .....	59
3.2.1	Penyelenggaraan Dana Program BPJS.....	60
3.2.2	Ketetapan Manfaat Pengguna BPJS .....	61
3.2.3	Penyelenggaraan Asas Kemanusiaan, Manfaat, dan Keadilan Sosial Bagi Pengguna BPJS.....	62
3.2.4	Prinsip BPJS .....	64
3.2.5	Pengawasan Penyelenggaraan BPJS .....	66
3.2.6	Evaluasi Penyelenggaraan BPJS .....	68
3.2.7	Registasi Peserta BPJS.....	69
3.2.8	Ketentuan Persyaratan Keanggotaan BPJS .....	70
3.3	Analisis Data Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	72
3.3.1	Prosedur Pelayanan .....	73

3.3.2 Persyaratan Pelayanan .....	75
3.3.3 Kejelasan Petugas Pelayanan .....	76
3.3.4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	77
3.3.5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	78
3.3.6 Kemampuan Petugas Pelayanan.....	79
3.3.7 Kecepatan Petugas Pelayanan .....	80
3.3.8 Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	81
3.3.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan .....	82
3.3.10 Kepastian Biaya Pelayanan .....	83
3.3.11 Kepastian Jadwal Pelayanan .....	84
3.3.12 Kenyamanan Lingkungan.....	86
3.3.13 Keamanan Pelayanan .....	89

#### **BAB IV PENUTUP**

4.1 Kesimpulan .....	94
4.2 Saran.....	95
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>97</b>

#### **Lampiran**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rekapitulasi Puskesmas di Kabupaten Bantul
Tabel 2.2	Jumlah Penduduk di Kabupaten Bantul
Tabel 2.3	Rekapitulasi Pengguna BPJS di Puskesmas Banguntapan 1
Tabel 2.4	Jadwal Pelayanan Puskesmas Banguntapan 1
Tabel 3.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 3.2	Responden Berdasarkan Usia
Tabel 3.3	Hasil Penelitian Pada Indikator Prosedur Pelayanan
Tabel 3.4	Hasil Penelitian Pada Indikator Persyaratan Pelayanan
Tabel 3.5	Hasil Penelitian Pada Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan
Tabel 3.6	Hasil Penelitian Pada Indikator Kedisiplinan Petugas Pelayanan
Tabel 3.7	Hasil Penelitian Pada Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
Tabel 3.8	Hasil Penelitian Pada Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan
Tabel 3.9	Hasil Penelitian Pada Indikator Kecepatan Pelayanan
Tabel 3.10	Hasil Penelitian Pada Indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan
Tabel 3.11	Hasil Penelitian Pada Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
Tabel 3.12	Hasil Penelitian Pada Indikator Kepastian Biaya Pelayanan
Tabel 3.13	Jenis Pelayanan Puskesmas Banguntapan 1
Tabel 3.14	Hasil Penelitian Pada Indikator Kepastian Jadwal Pelayanan
Tabel 3.15	Hasil Penelitian Pada Indikator Kenyamanan Lingkungan
Tabel 3.16	Hasil Penelitian Pada Indikator Keamanan Pelayanan
Tabel 3.17	Hasil Kumulatif Data Korelasi Non Parametrik
Tabel 3.18	Hasil Kumulatif Data Frekuensi Kepuasan dan Pelayanan

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 3.1 Dokumentasi Foto Pada Indikator Kenyamanan Lingkungan Puskesmas
- Gambar 3.2 Dokumentasi Foto Pada Indikator Keamanan Pelayanan Puskesmas



## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 3.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Puskesmas

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Pedoman Prosedur Wawancara
- Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Dinas Sosial Kabupaten Bantul
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Kuesioner Pasien Pemegang Kartu BPJS  
Kabupaten Bantul
- Lampiran 4 Lampiran Dokumentasi Foto di Dinas Sosial
- Lampiran 5 Lampiran Dokumentasi Foto di Puskesmas Banguntapan 1
- Lampiran 6 Hasil Uji Signifikansi Data
- Lampiran 7 Tabulasi Data Hasil Kuesioner