

**HALAMAN JUDUL**

**INDEKS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI  
PUSKESMAS KASHAN II TAHUN 2018**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

**SARI MAULIDYA**

**20150520263**

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

**2018**

# HALAMAN PENGESAHAN

## SKRIPSI

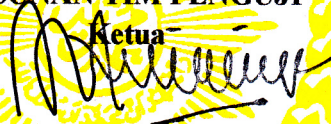
### INDEKS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KASIHAN II TAHUN 2018

Oleh:  
SARI MAULIDYA  
20150520263

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:  
Hari/Tanggal : Senin, 10 Desember 2018  
Tempat : Ruang Ujian IP 2  
Pukul : 08.00 - 09.00

#### SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua  



**Dr. Dyah Mutiarin, M.Si**  
NIDN: 0508117102

Penguji I



**Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si**  
NIDN: 0529078901

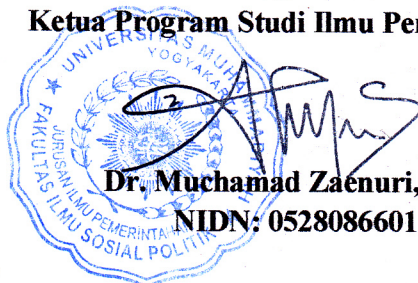
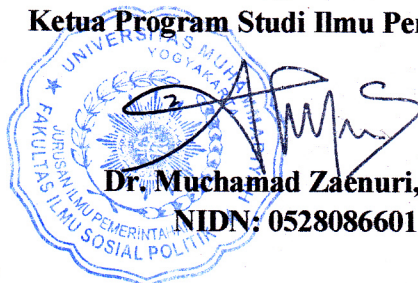
Penguji II



**Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si**  
NIDN: 0527127401

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**  
NIDN: 0528086601

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Dengan ini saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Sari Maulidya

Nomor Mahasiswa : 20150520263

Judul : INDEKS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS  
KESEHATAN DI PUSKESMAS KASIHAN II TAHUN 2018

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Desember 2018

Sari Maulidya

## MOTO



**“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah ayat 5-6)”**

**Tanpa Tapi dan Tanpa Nanti**

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan atas dukungan serta do'a dari orang – orang tersayang, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa bangga saya persembahkan karya tulis sederhana ini kepada :

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya lah skripsi ini dapat disusun dengan lancar dan selesai tepat pada waktunya. Segala puji syukur atas kekuasaan Allah Tuhan Semesta Alam.
2. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Memed dan Ibu Ika Atikah yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil, serta do'a yang tak pernah lupa selalu dipanjatkan untuk kelancaran dan keberhasilannya. Setiap harinya yang memberikan motivasi pertama dalam segala hal untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Kata terimakasih tidaklah cukup untuk membalas semua pengorbanan serta jasmu. Oleh karena itu, terimalah hal kecil ini sebagai bukti dan langkah awal menuju kesuksesan berikutnya. Dan doakan selalu untuk kesuksesan anakmu ini, supaya bisa membanggakan keluarga.

3. Kakaku tersayang, Tata Abdul Hamid beserta keluarganya yang memberikan semangat dan dukungannya. Terimakasih telah menjadi kakak terhebat dan tersebar untuk adikmu ini.
4. Adikku tercinta, Hilman yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi adik terhebat dan cukup dewasa dalam memberikan masukan. Semangat untuk selalu menjadi kebanggaan keluarga dan mewujudkan harapan mamah bapak !
5. Keluarga besar dari Bapak dan Ibu, terimakasih atas doa dan dukungannya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman 5CM: Dayanti, Wulan, Taryana dan Firman yang selalu sabar mendengarkan keluhanku. Terimakasih untuk motivasi dan dukungannya, kalian memberikan canda dan tawa dalam pengerjaan skripsi. AYO SUKSES BARENG !!! KEJAR CITA MAKA CINTA MENDEKAT !!!
7. Evie Purnama Sari dan Merlin Apriliana Puspita Dewi, yang selalu berjuang dari awal perkuliahan sampai sekarang. Terimakasih untuk motivasi dan dukungan saling menguatkan dalam perkuliahan ini. Maafkan aku yang gagal membawa kalian untuk wisuda bareng ☹ SEMANGAT SEGERA MENYUSUL !!!

8. Teman-teman seperjuangan pengejar wisuda februari Echa dan Unyil, terimakasih selalu untuk berbagi informasi, saling menguatkan, membantu dan melengkapi dalam pengumpulan berkas.
9. Teman-teman BRINGKA: Ratih, Yustika, Zeni, Bang Ali, Ari, dan masih banyak yang selalu menjadi motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan kembali ke kampung halaman.
10. Teman-teman satu dosen bimbingan skripsi Bu Dyah Mutiarin, yang selalu menguatkan untuk konsultasi dan berbagi ilmunya.
11. Teman-teman Ilmu Pemerintahan UMY 2015 yang telah berjuang bersama-sama untuk meraih gelar S-1.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “INDEKS KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS KASIHAN II TAHUN 2018”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Jenjang strata 1 (S1) jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan dan menerima kritik serta saran dari berbagai pihak untuk menjadi bahan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, 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. Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP selaku Sekretaris jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si selaku dosen pembimbing, terima kasih banyak telah membimbing dan memberikan masukan dengan sabar, tulus, ikhlas selama penulis menyelesaikan karya tulis ini.
6. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si selaku dosen penguji I, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dengan sabar dan tulus.
7. Ibu Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si selaku dosen penguji II, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dengan sabar dan tulus.
8. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan. Semoga ilmu yang telah diberikan bisa saya manfaatkan untuk kehidupan saya sendiri, keluarga dan orang banyak.
9. SKedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang tulus telah menyekolahkan anaknya sampai bangku perkuliahan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2015.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, Desember 2018

Yang membuat pernyataan

Sari Maulidya

## ABSTRAK

Puskesmas kasihan II merupakan salah satu puskesmas di Kabupaten Bantul yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Adanya peraturan baru dari BPJS Kesehatan yang mengharuskan sistem rujukan berjenjang, sistem rujukan pelayanan kesehatan dilaksanakan berjenjang sesuai dengan kebutuhan medis yaitu dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama, kemudian pelayanan kesehatan tingkat kedua dan selanjutnya. Namun, adanya peraturan baru tersebut mengakibatkan peningkatan jumlah kunjungan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II. Sehingga, jam operasional yang tidak 24 jam ini dikeluhkan salah satu pasien. Selain itu, ruang tunggu yang terbatas karena meningkatnya jumlah kunjungan pasien.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *sampling insidental* sebanyak 99 responden yang kemudian diberi nilai dengan *Skala Likert*.

Penelitian ini mengacu pada Keputusan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 indikator/unsur. Adapun hasil dari setiap indikator sebagai berikut: Persyaratan 3.94; Sistem, mekanisme dan prosedur 3.85; Waktu Penyelesaian 3.77; Biaya/Tarif 3.9; Produk spesifikasi jenis pelayanan 3.92; Kompetensi Pelaksana 3.99; Perilaku Pelaksana 4.09; Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan 3.68; dan Saran dan Prasarana 3.83

Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II tahun 2018 dengan memperoleh nilai 96.25 termasuk dalam kategori mutu pelayanan A dengan kinerja unit pelayanan sangat baik.

**Kata Kunci : Indeks Kepuasan, Pasien BPJS Kesehatan, Puskesmas Kasihan II.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	7
1.5 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
1.6 KERANGKA TEORI.....	9
1.6.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
1.6.2 Pelayanan Kesehatan.....	14
1.6.3 BPJS Kesehatan .....	16
1.7 DEFINISI KONSEPSIONAL .....	18
1.8 DEFINISI OPERASIONAL.....	19
1.9 KERANGKA PIKIR .....	20
1.10 METODE PENELITIAN.....	21
1.10.1 Jenis Penelitian .....	21
1.10.2 Lokasi Penelitian.....	21
1.10.3. Unit Analisis .....	22
1.10.4 Populasi dan Sampel.....	22

1.10.5 Sumber Data .....	24
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
1.10.7 Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Bantul .....	29
2.1.1 Kondisi Geografis .....	29
2.1.2 Visi dan Misi.....	30
2.1.3 Kependudukan .....	32
2.2 Gambaran Umum Puskesmas Kasihan II.....	33
2.2.1 Kondisi Geografis .....	33
2.2.2 Visi dan Misi.....	34
2.2.3 Sumber Daya Puskesmas .....	35
2.2.4 Jenis Pelayanan .....	36
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 DESKRIPSI RESPONDEN PENELITIAN .....	38
1. Jenis Kelamin.....	38
2. Usia .....	39
3. Pekerjaan.....	40
3.2 DESKRIPSI HASIL DATA PENELITIAN.....	41
1. Persyaratan.....	42
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur .....	48
3. Waktu penyelesaian .....	50
4. Biaya/Tarif .....	53
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	56
6. Kompetensi Pelaksana .....	58
7. Perilaku Pelaksana .....	61
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	62
9. Sarana dan Prasarana .....	63
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran .....	71

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan di Puskesmas Kasihan II.....	4
Tabel 1.2 Jumlah Pasien pengguna BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II Tahun 2018 .....	5
Tabel 1.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	13
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bantul Tahun 2018.....	32
Tabel 2.2 Luas Wilayah Kerja Puskesmas Kasihan II .....	34
Tabel 2.3 Jenis Pelayanan di Puskesmas Kasihan II.....	36
Tabel 2.4 Data Kunjungan Pasien Di Puskesmas Kasihan II Tahun 2018 .....	38
Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
Tabel 3.4 Data Hasil Persepsi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II .....	48
Tabel 3.6 Data Hasil Penelitian Kewajaran Biaya terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II .....	53
Tabel 3.7 Daftar Tarif Layanan di Puskesmas Kasihan II .....	54
Tabel 3.8 Hasil Data Penelitian Kemampuan Intektual Pelaksana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II .....	58
Tabel 3.9 Hasil Data Penelitian Keterampilan Administrasi Pelaksana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II.....	59
Tabel 3.11 Indeks Setiap Unsur .....	68
Tabel 3.12 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	69

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Data Responden Berdasarkan Usia.....	40
Grafik 3.2 Hasil Data Penelitian Kejelasan dalam Persyaratan Pelayanan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II.....	42
Grafik 3.3 Data Hasil Penelitian Kemudahan Dalam Memenuhi Persyaratan Pelayanan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II .....	44
Grafik 3.4 Hasil Data Persepsi Persyaratan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II .....	47
Grafik 3.5 Data Hasil Penelitian Waktu Penyelesaian di Puskesmas Kasihan II	51
Grafik 3.6 Hasil Data Penelitian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II.....	57
Grafik 3.7 Hasil Data Penelitian Kompetensi Pelaksana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II.....	60
Grafik 3.8 Hasil Data Penelitian Perilaku Pelaksana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II.....	61
Grafik 3.9 Hasil Data Penelitian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II.....	62
Grafik 3.10 Hasil Data Sarana dan Prasarana terhadap Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan II .....	64
Grafik 3.11 Hasil Data Nilai Setiap Unsur di Puskesmas Kasihan II .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur pendaftaran Pasien di Puskesmas Kasihan II.....	43
Gambar 3.2 Mesin Antrian Pasien Mandiri .....	46
Gambar 3.3 <i>Standard Operating Procedures</i> di Puskesmas Kasihan II.....	49
Gambar 3.4 <i>Standard Operating Procedures</i> di Puskesmas Kasihan II.....	50