



**STUDI PERBANDINGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI  
PUSKESMAS BEJI TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**ANGGIA MURTI ADAM**

**1910713053**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2023**



**STUDI PERBANDINGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI  
PUSKESMAS BEJI TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**ANGGIA MURTI ADAM**

**1910713053**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Anggia Murti Adam

NRP : 1910713053

Tanggal : 26 Juni 2023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Anggia Murti Adam)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggia Murti Adam  
NRP : 1910713053  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **”Studi Perbandingan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Beji Tahun 2023”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Anggia Murti Adam)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

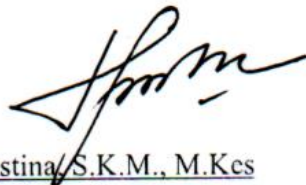
Nama : Anggia Murti Adam  
NRP : 1910713053  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
Judul Skripsi : Studi Perbandingan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan  
Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Beji  
Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



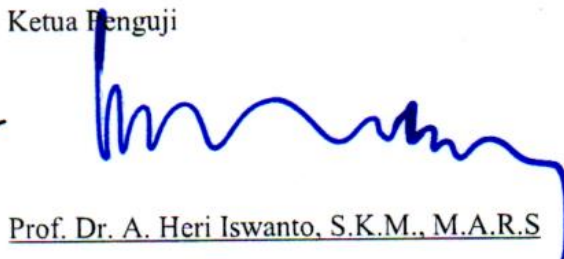
Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M

Ketua Penguji



Agustina, S.K.M., M.Kes

Penguji I



Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S

Penguji II (Pembimbing)



Desmawati, SKp., M.Kep., Sp.Mat., PhD

Dekan FIKES

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 26 Juni 2023



Arga Buntara, S.K.M., M.P.H

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

# **STUDI PERBANDINGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DAN NON BPJS DI PUSKESMAS BEJI TAHUN 2023**

**Anggia Murti Adam**

## **Abstrak**

Pelayanan kesehatan yang bermutu dan adil merupakan kebutuhan dasar bagi setiap orang. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari mutunya yang dilihat dari kepuasan pasiennya. Puskesmas harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang adil tanpa diskriminasi jenis pembiayaan kesehatan pasiennya. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan hasil perbandingan dari mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Beji Depok dengan dimensi yang digunakan adalah efektivitas, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisiensi, dan adil. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan sampel sebanyak 176 responden dari pasien BPJS dan Non BPJS di Poli Umum Puskesmas Beji. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan April-Mei 2023 menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan uji *Mann-Whitney U*. Hasilnya didapatkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS berdasarkan dimensi efektivitas, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisiensi, dan adil dengan  $\rho$  sig (2-tailed) = 0,000 serta keselamatan dengan  $\rho$  sig (2-tailed) = 0,004. Penelitian ini sebagai bahan evaluasi bagi Puskesmas Beji untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang mengacu pada dimensi mutu sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien sesuai prosedur.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan, Pasien BPJS dan Non BPJS

# COMPARATIVE STUDY OF QUALITY HEALTH SERVICES WITH BPJS AND NON-BPJS PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS BEJI, 2023

Anggia Murti Adam

## Abstract

Quality and equitable health services are a basic need for everyone. Good service can be judged by its quality as seen from patient satisfaction. Public health center must be able to provide fair health services without differentiating the types of health financing for patients. The purpose of this study was to obtain a comparison of the quality of health services to the level of satisfaction of BPJS and Non BPJS patients at the Puskesmas Beji with the dimensions used being effective, safety, people-centered, timely, efficient, and equitable. This study used a quantitative method with a cross-sectional approach with a sample of 176 BPJS and Non-BPJS patient respondents. Data collection was carried out in April-May 2023 using a questionnaire and data analysis using the *Mann-Whitney U* test. The results showed that there were differences in patient satisfaction with BPJS and Non-BPJS based on the dimensions of effectiveness, patient-oriented, timely, efficient and equitable with  $\rho$  sig (2-tailed) = 0.000 and safety with  $\rho$  sig (2-tailed) = 0.004. This research is an evaluation material for the Puskesmas Beji to improve health services that refer to the quality dimension so as to increase patient satisfaction according to procedures.

**Keyword:** Patient Satisfaction, Quality of Health Service, BPJS and Non-BPJS Patients.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun laporan penelitian dengan judul “Studi Perbandingan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS di Puskesmas Beji Tahun 2023”. Selama proses penyusunan skripsi ini penulis tidak dapat menyelesaikannya tanpa bantuan dan dukungan dari pihak lain, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Arga Buntara, S.K.M., M.P.H selaku dosen pembimbing akademik sekaligus Kepala Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana UPNVJ, Bapak Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan semangat dalam penelitian ini. Terima kasih juga saya ucapkan kepada pihak Puskesmas Beji serta seluruh responden yang telah berkenan membantu penelitian.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga penulis yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan tanpa henti serta kepada teman-teman yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penyusunan penelitian ini. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 26 Juni 2023

Anggia Murti Adam



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	4
I.4 Manfaat Penelitian .....	5
I.5 Ruang Lingkup .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Kepuasan Pasien .....	7
II.2 Mutu Pelayanan Kesehatan .....	10
II.3 Penelitian Terdahulu .....	16
II.4 Kerangka Teori .....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
III.1 Kerangka Konsep .....	20
III.2 Definisi Operasional .....	21
III.3 Hipotesis Penelitian .....	24
III.4 Desain Penelitian .....	24
III.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
III.7 Teknik Pengumpulan Data .....	26
III.8 Instrumen Penelitian .....	27
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
III.10 Teknik Pengolahan Data.....	30
III.11 Teknik Analisis Data .....	31
III.12 Etika Penelitian .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	32
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
IV.2 Hasil Analisis Univariat.....	33
IV.3 Hasil Analisis Bivariat.....	36
IV.4 Pembahasan .....	37
IV.5 Keterbatasan Penelitian .....	51

BAB V PENUTUP.....	52
V.1 Kesimpulan.....	52
V.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	54
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum Puskesmas Beji untuk Pasien JKN (BPJS).....	11
Tabel 2	Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum Puskesmas Beji untuk Pasien Umum .....	12
Tabel 3	Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 4	Definisi Operasional .....	21
Tabel 5	Jumlah Pengumpulan Data Perhari .....	26
Tabel 6	Hasil Uji Validitas pada Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	28
Tabel 7	Hasil Uji Validitas pada Variabel Kepuasan Pasien .....	29
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas .....	29
Tabel 9	Hasil Distribusi dan Frekuensi Karakteristik Responden .....	33
Tabel 10	Distribusi dan Frekuensi Variabel Dimensi Mutu Pelayanan dan .....	35
Tabel 11	Hasil Uji Mann-Whitney U.....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	19
Gambar 2	Kerangka Konsep Penelitian .....	20
Gambar 3	Bentuk Bangunan Puskesmas Beji.....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Time Schedule*
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan
- Lampiran 3 *Informed Consent*
- Lampiran 4 Lembar Kuesioner
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 7 Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 9 Hasil Analisis Univariat
- Lampiran 10 Hasil Analisis Bivariat
- Lampiran 11 Hasil Tabulasi Data
- Lampiran 12 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 13 Hasil Uji Turnitin