



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI PUSKESMAS CILANGKAP JAKARTA TIMUR
TAHUN 2024**

TESIS

**MAWADDAH TURRAHMAH
2310722003**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM MAGISTER
2025**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI PUSKESMAS CILANGKAP JAKARTA TIMUR
TAHUN 2024**

TESIS

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

MAWADDAH TURRAHMAH

2310722003

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM MAGISTER
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Mawaddah Turrahmah

NIM. : 2310722003

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

Jakarta, 30 Juni 2025

Yang Menyatakan



Mawaddah Turrahmah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mawaddah Turrahmah
NIM : 2310722003
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Magister
Jenis Karya : Tesis

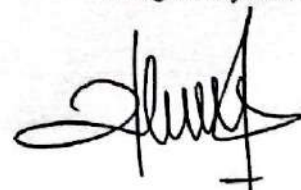
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul:
"Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kebijakan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Cilangkap Jakarta Timur Tahun 2024"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis 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 : 30 Juni 2025

Yang Menyatakan



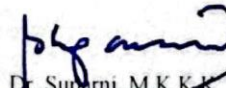
Mawaddah Turrahmah

PENGESAHAN

Tesis diajukan oleh :

Nama : Mawaddah Turrahmah
NIM : 2310722003
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Magister
Judul Tesis : Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kebijakan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Jakarta Timur Tahun 2024

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


Dr. Suparni, M.K.K.
Ketua Penguji
Penguji I


Dr. Laili Hanifah, SKM., M.Kes
Penguji III


Dr. Hj. Een Kurniasih, S.K.M., M.Kes
Penguji IV




Dr. Apriningsih, S.K.M., M.K.M.
Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat Program Magister

Ditetapkan di: Jakarta
Tanggal Ujian: 1 Juli 2025

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS CILANGKAP JAKARTA TIMUR TAHUN 2024

Mawaddah Turrahmah

Abstrak

Kepuasan Pasien merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan kesehatan. Penurunan terhadap kepuasan pasien dapat disebabkan oleh akses pelayanan kesehatan yang meningkat namun mutu pelayanan yang masih rendah dan tidak sesuai dengan harapan pasien. Dalam hal mengukur kepuasan pasien dapat dilihat dari sudut pandang pasien terhadap kualitas pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, harga dan lokasi serta dari sudut pandang petugas kesehatan dalam implementasi kebijakan kesehatan seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. **Penelitian ini bertujuan** untuk menganalisis hubungan dan menggali lebih mendalam tentang kualitas pelayanan dan kebijakan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas. **Metode penelitian** ini menggunakan *mix-method* dengan *explanatory sequential design*. Data kuantitatif diperoleh melalui survei terhadap 140 responden dengan *purposive sampling*, sementara data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan kepala puskesmas, petugas kesehatan, dan pasien. **Hasil** menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, harga dan lokasi terhadap kepuasan pasien dengan p value 0,000 ($p < 0,05$). Dimensi *Assurance* merupakan variabel yang paling dominan dengan nilai POR sebesar 13,140 (95% CI:2,372-72,781). Berdasarkan wawancara dengan petugas kesehatan, implementasi kebijakan pada pelayanan kesehatan sudah sangat baik seperti komunikasi yang disampaikan jelas dan detail, sumber daya manusia yang dimiliki sudah tercukupi dengan kemampuan dan keterampilan yang baik, kegiatan medis yang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, serta alur pendaftaran yang sangat mudah untuk pasien. Namun masih terdapat keluhan di fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang kurang memadai, lahan parkir yang kurang memadai dan sikap petugas kesehatan yang masih kurang ramah saat melayani pasien. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dengan memperbaiki fasilitas fisik yang kurang memadai, menambah pelatihan untuk kemampuan para petugas kesehatan, dan memperbaiki sikap dalam melayani pasien.

Kata Kunci: BPJS; Kebijakan Kesehatan; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan

RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND HEALTH POLICY TOWARDS BPJS PATIENT SATISFACTION AT CILANGKAP PUBLIC HEALTH CENTER, EAST JAKARTA YEAR 2024

Mawaddah Turrahmah

Abstract

Patient Satisfaction is an important indicator of the quality of health services. The decline in patient satisfaction can be caused by increased access to health services but the quality of service is still low and does not meet patient expectations. In terms of measuring patient satisfaction, it can be seen from the patient's perspective on the quality of service such as tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance, price and location and from the perspective of health workers in the implementation of health policies such as communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. This study aims to analyze the relationship and explore more deeply about the quality of service and health policies on BPJS patient satisfaction at health centers. This research method uses a mix-method with explanatory sequential design. Quantitative data were obtained through a survey of 140 respondents with purposive sampling, while qualitative data were collected through in-depth interviews with the head of the health center, health workers, and patients. The results showed that there was a significant relationship between tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance, price and location on patient satisfaction with a p value of 0.000 ($p < 0.05$). The Assurance dimension is the most dominant variable with a POR value of 13.140 (95% CI: 2.372-72.781). Based on interviews with health workers, the implementation of policies in health services has been very good, such as clear and detailed communication, sufficient human resources with good abilities and skills, medical activities that are in accordance with Standard Operating Procedures, and a very easy registration process for patients. However, there are still complaints about physical facilities such as inadequate waiting rooms, inadequate parking areas and the attitude of health workers who are still less friendly when serving patients. Therefore, this study recommends improving the quality of service by improving inadequate physical facilities, adding training for the abilities of health workers, and improving attitudes in serving patients.

Keyword : BPJS; Health Policy; Patient Satisfaction; Quality of Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala karena berkat ridha dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tesis saya yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Cilangkap Jakarta Timur Tahun 2024”. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Januari hingga bulan Juli tahun 2025. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Een Kurnaesih, SKM, M.Kes dan Ibu Dr. Laili Hanifah, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing tesis yang memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tesis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Chandrayani Simanjorang, SKM., M.Epid dan Ibu Dr. Suparni, M.K.K.K selaku dosen penguji tesis yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis berterima kasih kepada Dinas Kesehatan DKI Jakarta, Puskesmas Kecamatan, dan Puskesmas Kelurahan atas pemberian izin pada penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada orang tua saya, yaitu ibu saya Yenizar dan Papa saya Wahyu Widodo, karena selalu memberi motivasi, dukungan dan mendoakan kemudahan dan kelancaran dalam proses mengerjakan tesis ini.

Selain itu peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak lain yang sudah membantu dalam pengumpulan data pada penelitian ini. Penulis juga meminta maaf jika ada kesalahan dalam penulisan tesis ini dan penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, sehingga penulis dapat memperbaikinya, sekaligus bekal penulis dalam menyusun dan membuat penelitian yang lebih baik lagi.

Jakarta, 30 Juni 2025



Mawaddah Turrahmah

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 BAGAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
II.1 Kepuasan Pasien	8
II.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	11
II.3 Puskesmas.....	17
II.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	21
II.5 Penelitian yang Relevan	25
II.6 Kerangka Teori	25
 BAB III METODE PENELITIAN	 29
III.1 Kerangka Konsep	29
III.2 Hipotesis	30
III.3 Jenis Penelitian.....	31
III.4 Definisi Operasional.....	31
III.5 Populasi, Sampel, dan Informan	34
III.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
III.7 Teknik Pengumpulan Data	37
III.8 Pengolahan Data	40
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	42
III.10 Teknik Analisis Data	44
III.11 Etika Penelitian	47
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 48
IV.1 Hasil Kuantitatif.....	48
IV.2 Hasil Kualitatif.....	59
IV.3 Pembahasan	76

IV.4	Keterbatasan Penelitian	106
BAB V PENUTUP		107
V.1	Kesimpulan	107
V.2	Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA		110
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tinjauan Literature Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2	Penentuan Sampel.....	31
Tabel 3	Definisi Operasional.....	36
Tabel 4	Informan Penelitian.....	37
Tabel 5	Penentuan Mean Setiap Variabel.....	41
Tabel 6	Uji Validitas.....	42
Tabel 7	Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 8	Distribusi Karakteristik Responden.....	49
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	50
Tabel 11	Distribusi Hubungan Faktor Sosio Demografi dengan Kepuasan Pasien.....	51
Tabel 12	Distribusi Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	52
Tabel 13	Hasil Seleksi Bivariat.....	56
Tabel 14	Pemodelan Multivariat.....	56
Tabel 15	Perubahan OR Lama dan OR Baru.....	58
Tabel 16	Pemodelan Akhir Multivariat.....	59
Tabel 17	Karakteristik Informan.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Tampak Depan Puskesmas Cilangkap.....	48
Gambar 2	Ruang Tunggu.....	48

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Kerangka Teori.....	28
Bagan 2	Kerangka Konsep.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 2	Surat Persetujuan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Penelitian Dan Pengambilan Data
Lampiran 4	Surat Balasan Izin Penelitian Dan Pengambilan Data
Lampiran 5	Penjelasan Sebelum Persetujuan
Lampiran 6	Informed Consent
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian
Lampiran 8	Pedoman Wawancara
Lampiran 9	Kartu Monitoring
Lampiran 10	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 11	Uji Normalitas
Lampiran 12	Hasil Uji Univariat
Lampiran 13	Hasil Uji Bivariat
Lampiran 14	Hasil Uji Multivariat
Lampiran 15	Dokumentasi
Lampiran 16	Transkrip Hasil Wawancara
Lampiran 17	Matriks Hasil Wawancara
Lampiran 18	Analisis Etik Emik
Lampiran 19	Timeline Kegiatan Penelitian
Lampiran 20	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 21	Hasil Turnitin