



**PERBEDAAN PENGETAHUAN DAN RESPONSIVITAS
PELAYANAN PETUGAS RAWAT JALAN PESERTA BPJS
SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN PANDUAN
APLIKASI *P-CARE* DI PUSKESMAS SUKMAJAYA TAHUN
2017**

SKRIPSI

SUSILAWATI

1310713081

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
2017**



**PERBEDAAN PENGETAHUAN DAN RESPONSIVITAS
PELAYANAN PETUGAS RAWAT JALAN PESERTA BPJS
SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN PANDUAN
APLIKASI *P-CARE* DI PUSKESMAS SUKMAJAYA TAHUN
2017**

SKRIPSI

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

SUSILAWATI

1310713081

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S-1 KESEHATAN MASYARAKAT
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Susilawati
NRP : 1310713081
Tanggal : 17 Juli 2017

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

Jakarta, 17 Juli 2017
Yang menyatakan,



(Susilawati)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Susilawati
NRP : 1310713081
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

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 ***Perbedaan Pengetahuan dan Responsivitas Pelayanan Petugas Rawat Jalan Peserta BPJS Sebelum dan Sesudah Penerapan Panduan Aplikasi P-Care di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2017***

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 : 17 Juli 2017

Yang menyatakan,



(Susilawati)

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Susilawati
NRP : 1310713081
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Perbedaan Pengetahuan dan Responsivitas Pelayanan
Petugas Rawat Jalan Peserta BPJS Sebelum dan Sesudah
Penerapan Panduan Aplikasi *P-Care* di Puskesmas
Sukmajaya Tahun 2017.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) pada Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Rafiah Maharani, SKM, MKM
Ketua Penguji

Agustina, SKM, M.Kes
Penguji I

Dr. A. Heri Iswanto, SKM, MARS
Penguji II (Pembimbing)

Desak Nyoman Sithi, S.Kp, MARS
Dekan

Ayu Anggraeni Dyah Purbasasari, SKM, MPH
Ka. Prodi

Dilakukan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 17 Juli 2017

**PERBEDAAN PENGETAHUAN DAN RESPONSIVITAS
PELAYANAN PETUGAS RAWAT JALAN PESERTA BPJS
SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN PANDUAN
APLIKASI *P-CARE* DI PUSKESMAS SUKMAJAYA TAHUN
2017**

Susilawati

Abstrak

Aplikasi *P-care* adalah aplikasi sistem informasi pelayanan pasien berbasis *webbase* yang disediakan oleh BPJS Kesehatan diperuntukkan bagi para fasilitas kesehatan primer. Aplikasi *P-Care* ini pada dasarnya memiliki peranan penting dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas. Kurangnya pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan dalam melayani pasien khususnya pasien BPJS Kesehatan, maka perlu dilakukan upaya peningkatan dengan memberikan penerapan panduan penggunaan Aplikasi *P-Care*. Tujuan Penelitian ini untuk menilai perbedaan pengetahuan dan responsivitas pelayanan petugas rawat jalan peserta BPJS sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian eksperimen semu (*quasi experiment*), dengan rancangan *one group pretest posttest design*. Sampel pada penelitian ini sejumlah 32 sampel pengamatan sebelum penerapan modul dan 32 sampel pengamatan sesudah penerapan modul. Instrument penelitian yang digunakan yaitu kuesioner mengenai pengetahuan dan responsivitas petugas dalam penggunaan aplikasi *P-Care*. Media yang di gunakan adalah buku panduan aplikasi *P-Care*. Analisis data menggunakan uji *Wilcoxon* karena data tidak berdistribusi normal. Hasil penelitian di ketahui nilai *p value* pengetahuan sebelum dan sesudah penerapan modul 0,000 ($\leq 0,05$). Dan nilai *p value* responsivitas sebelum dan sesudah penerapan modul sebesar 0,000 ($\leq 0,05$). Kesimpulannya adalah terdapat perbedaan bermakna antara pengetahuan dan responsivitas sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care*.

Kata Kunci : Penerapan Modul, Penggunaan Aplikasi *P-Care*, Pengetahuan, Responsivitas

**THE DIFFERENCE IN KNOWLEDGE AND
RESPONSIVENESS OF OUTPATIENT BPJS PARTICIPANT
OFFICER BEFORE AND AFTER P-CARE APPLICATION
GUIDANCE WAS APPLIED IN SUKMAJAYA HEALTH
CENTER IN 2017**

Susilawati

Abstract

P-care application BPJS Kesehatan is a patient-based patient information system application service provided by BPJS Kesehatan for primary health care facilities. This P-Care application basically has an important role in health service at Puskesmas. Lack of knowledge and responsiveness of outpatient services in serving patients, especially BPJS Health patients, it is necessary to improve efforts by providing guidance on the use of P-Care Application. The purpose of this study was to assess the difference in knowledge and responsiveness of outpatient services of BPJS participants before and after the application of P-Care application guidelines. The type of research used in this study used quasi experiment design, with one group pretest posttest design. Samples in this study were 32 samples of observation before application of module and 32 samples of observation after application of module. The research instrument used is questionnaire about the knowledge and responsiveness of officers in the use of P-Care application. The media in use is the P-Care application guidebook. The data analysis uses the Wilcoxon test because the data is not normally distributed. The result of research in know the value of p value of knowledge before and after application of module 0,000 ($\leq 0,05$). And p value of responsiveness before and after application of module 0.000 ($\leq 0,05$). The conclusion is that there is a significant difference between knowledge and responsiveness before and after the application of the P-Care application guide.

Keywords : Implementation of Module, Use of P-Care Application, Knowledge, Responsiveness


KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas kehendak-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Panduan Aplikasi *P-Care* terhadap Responsivitas Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2017”. Dalam proposal skripsi ini dijabarkan bagaimana perbedaan pengetahuan dan responsivitas sebelum dan sesudah penerapan panduan aplikasi *P-Care* melalui pembagian kuesioner pada petugas rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Sukmajaya.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Desak Nyoman Sithi, SKp, MARS, selaku DEKAN Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Ibu Ayu Anggraeni Dyah Purbasari, SKM, MPH, selaku Ketua Program Studi S-I Kesehatan Masyarakat UPN “Veteran” Jakarta, Bapak Dr. A. Heri Iswanto, SKM, MARS, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat.

Ucapan terimakasih juga disampaikan Kepada kedua orang tua, adik dan Pandu Indra Ferdinan yang menjadi motivator dan selalu mendukung penulis baik secara moral maupun moril, Kepada Teman seperjuangan bimbingan skripsi “Papih Acim Squad” yang telah mampu bekerjasama dengan baik selama proses pembuatan skripsi, teman-teman terdekat Dini, Afni, Yesica, Ayundya, Rizka yang telah membantu, dan mendukung penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

Jakarta, 17 Juli 2017


Penulis

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	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
I.4 Tujuan.....	5
I.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Konsep Pelayanan Publik	8
II.2 Konsep Pengetahuan.....	16
II.3 Konsep Responsivitas	18
II.4 Pelayanan Kesehatan	21
II.5 Konsep Puskesmas.....	25
II.6 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	27
II.7 Aplikasi <i>P-Care</i>	29
II.8 Studi Terdahulu	31
II.9 Kerangka Teori	34
BAB III METODE PENELITIAN	
III.1 Kerangka Konsep.....	36
III.2 Hipotesis Penelitian	37
III.3 Definisi Operasional.....	37
III.4 Metodologi Penelitian.....	39
III.5 Pengumpulan Dan Pengolahan Data	42
III.6 Etika Penelitian.....	47
III.7 Analisis Data.....	50
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	
IV.1 Gambaran Umum Puskesmas Sukmajaya	52
IV.2 Uji Normalitas	55
IV.3 Analisis Univariat	56
IV.4 Analisis Bivariat	58

IV.5 Pembahasan	62
IV.6 Keterbatasan Penelitian	70
BAB V PENUTUP	
V.1. Kesimpulan	71
V.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Studi Terdahulu.....	31
Tabel 2	Definisi Oprasional	38
Tabel 3	Desain Penelitian <i>One Group Pretest Posttest Design</i>	40
Tabel 4	Hasil Uji Normalitas (<i>Shapiro-Wilk</i>)	45
Tabel 5	Distribusi Pengetahuan dan Responsivitas Sebelum dan Sesudah Intervensi Penerapan Panduan Aplikasi <i>P-Care</i> di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2017	57
Tabel 6	Uji Non Parametrik (<i>Uji Wilcoxon</i>) Variabel Pengetahuan Sebelum dan Sesudah Intervensi Penerapan Panduan Aplikasi <i>P-Care</i> di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2017	59
Tabel 7	Uji Non Parametrik (<i>Uji Wilcoxon</i>) Variabel Responsivitas Sebelum dan Sesudah Intervensi Penerapan Panduan Aplikasi <i>P-Care</i> di Puskesmas Sukmajaya Tahun 2017	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Alur Pendaftaran Peserta BPJS Kesehatan	28
Gambar 2	<i>Log In</i> Aplikasi <i>Primary Care (P-Care)</i>	30
Gambar 3	Kerangka Teori.....	35
Gambar 4	Kerangka Konsep	36
Gambar 5	Garis Waktu Pengumpulan Data Penelitian	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 2	Surat Ethical Approval / Persetujuan Etik
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian
Lampiran 5	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian
Lampiran 8	Panduan Aplikasi <i>P-Care</i>
Lampiran 9	Tabulasi Data Sebelum Penerapan
Lampiran 10	Tabulasi Data Sesudah Penerapan
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 12	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 13	Hasil Uji Univariat
Lampiran 14	Hasil Uji Bivariat (Uji <i>Wilcoxon</i>)
Lampiran 15	Dokumentasi