

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PESERTA  
BPJS PENGGUNA LAYANAN KELUARGA BERENCANA**

**DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KEDUNGBANTENG  
KABUPATEN BANYUMAS**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana

Oleh :

**IVAN BAYU AJI**  
1211020162

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN  
PESERTA BPJS PENGGUNA LAYANAN KELUARGA BERENCANA  
DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KEDUNGBANTENG KABUPATEN  
BANYUMAS**

**IVAN BAYU AJI  
1211020162**

**Diperiksa dan disetujui:**

**Pembimbing I**



**Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep  
NIK/NIP. 2160195**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN  
PESERTA BPJS PENGGUNA LAYANAN KELUARGA BERENCANA**

**DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KEDUNGBANTENG KABUPATEN  
BANYUMAS**

Oleh:

**IVAN BAYU AJI**

**1211020162**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi  
Pada hari Selasa, 9 Agustus 2016

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**PENGUJI I**

**Ns. Divah Yulistika H, S.Kep., M.Kep**  
**NIK. 2160582**

**PENGUJI II**

**Ns. Happy Dwi Aprilina, S.Kep., M.Kep**  
**NIK. 2160532**

**PENGUJI III**

**Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep**  
**NIK. 2160195**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**



**Drs. H. Bhasan Mujahid, M.Si**  
**NIK. 19650309-199403-1-002**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ivan Bayu Aji

Nim : 1211020162

Program Studi : Ilmu Keperawatan S1

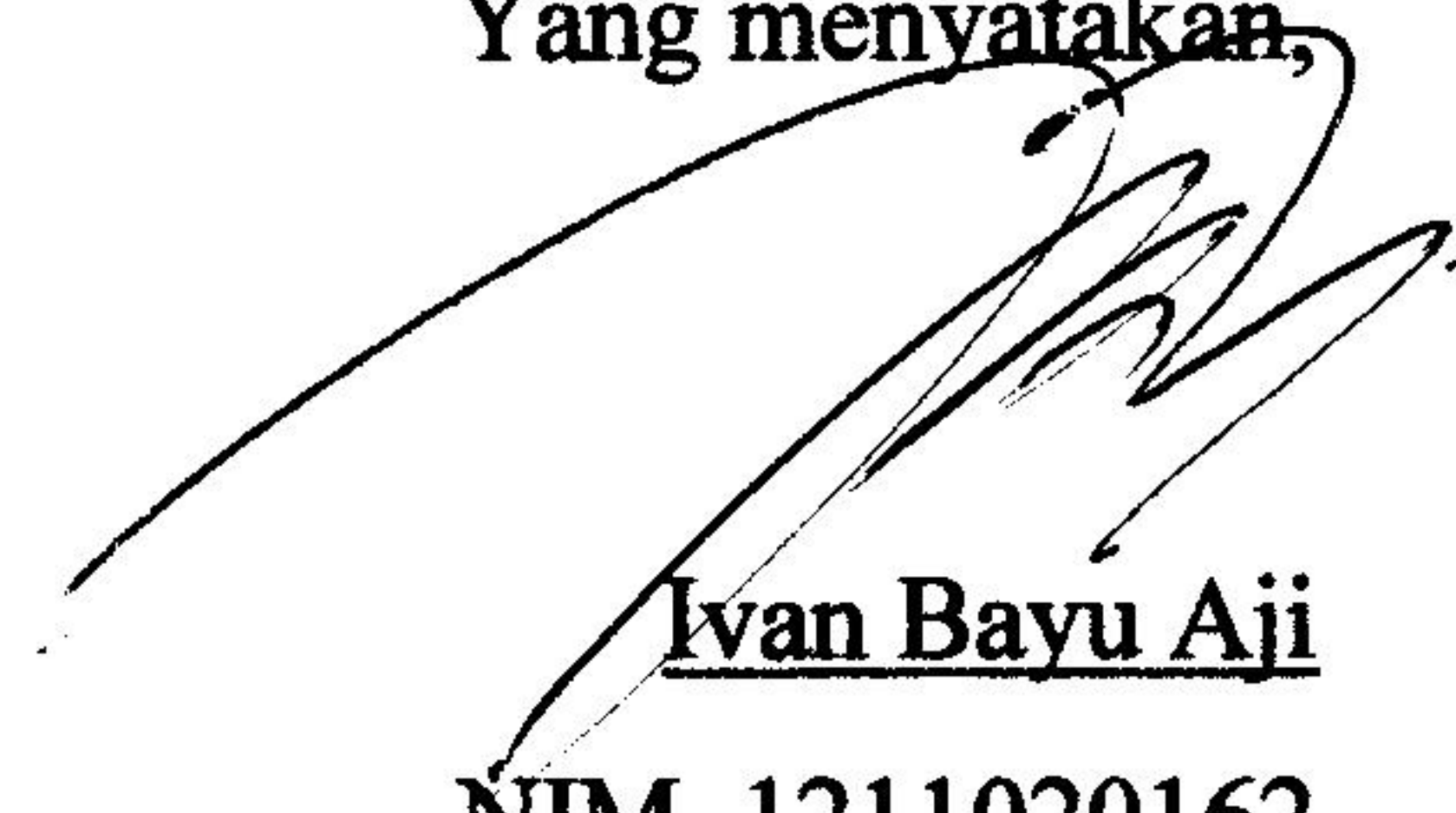
Fakultas/ Universitas : Ilmu Kesehatan/ Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini, apabila dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 03 Maret 2016

Yang menyatakan,



Ivan Bayu Aji

NIM. 1211020162

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Dengan rasa syukur yang tidak terhingga saya ucapkan Alhamdulillah robillalamin kepada Allah SWT. Karena dengan ridhonya akhirnya saya dapat menyelesaikan karya kecil ini yang saya persembahkan untuk orang-orang yang saya cintai”*

*“Pertama skripsi ini saya persembahkan untuk ibunda dan ayah saya terencana terimakasih atas doa, dukungan, semangat yang tak pernah putus, materi yang terus mengalir, tanpa itu aku bukanlah apa-apa. Terimakasih untuk adik-adikku tersayang dan keluarga besar. Terimakasih atas segala doa dan dukungan selama ini.*

*“Terimakasih saya ucapkan pada Ibu Kris Linggsrdini selaku pembimbing saya yang telah membimbing saya selama ini dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini”*

*Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada sahabat sahabat saya, teman seperjuangan keperawatan 2012, sahabat kontrakan Asyifa e-19, terimakasih atas kebersamaan, serta keceriaan selama ini, serta teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas semangat dan bantuannya.*

## MOTTO

*When you have never made a mistake, it means you have not tried anything.*

*Ketika anda tidak pernah melakukan kesalahan, itu berarti anda tidak pernah mencoba hal apapun*

*Kecerdasan bukan penentu kesuksesan, tetapi kerja keras merupakan penentu kesuksesanmu yang sebenarnya*



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PESERTA  
BPJS PENGGUNA LAYANAN KELUARGA BERENCANA**

**DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KEDUNGBANTENG**

**KABUPATEN BANYUMAS**

Aji<sup>1</sup>, Linggardini.<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan hal yang harus diperhatikan penyelenggara pelayanan kesehatan tanpa memperhatikan status pasien peserta BPJS ataupun umum. Jumlah pasien peserta BPJS di Puskesmas Kedungbanteng sebanyak orang dan tidak semuanya memanfaatkan kartu BPJS untuk mendapatkan Pelayanan keluarga berencana karena masih meragukan mutu pelayanan yang diberikan.

**Tujuan:** Mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Layanan Keluarga Berencana di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas

**Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS pengguna layanan keluarga berencana di puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas sebanyak 195 orang dan diambil 66 orang menjadi sampel dengan teknik *purposive sampling*. Analisa data menggunakan uji *Chi Square*.

**Hasil:** mutu pelayanan keluarga berencana menurut responden sebagian besar baik sebanyak 33 orang (50%). Kepuasan peserta BPJS pengguna layanan keluarga berencana sebagian besar pada kategori cukup puas sebanyak 40 orang (60,6%). Berdasarkan uji *Chi Square* didapatkan nilai  $p = 0,001$

**Kesimpulan:** Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan peserta BPJS pengguna layanan keluarga berencana di wilayah kerja Puskesmas Kedungbanteng kabupaten Banyumas.

**Kata Kunci.** Mutu Pelayanan, Kepuasan, BPJS

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

**CORELLATION OF HEALTH CARE QUALITY SERVICES TO SATISFACTION OF  
BPJS PARTICIPANTS IN CONTRACEPTION SERVICE**

**IN THE WORKING AREA OF PUSKESMAS KEDUNGBANTENG  
BANYUMAS REGENCY**

Aji<sup>1</sup>, Linggardini.<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction is an important concern for health care providers regardless the patient's status as BPJS participants or non-participant. The number of patients listed as BPJS participants in Puskesmas Kedungbanteng mostly do not take the services and advantage of becoming the BPJS participants to get contraception services because they doubt the quality of it.

**Objective:** To identify the correlation of Corellation Of Health Care Quality Services To Satisfaction Of BPJS Participants In Contraception Service in Puskesmas Kedungbanteng Banyumas.

**Methods:** The method used is analytic with cross sectional approach. The population of this study was all the participants of BPJS who take contraception services in Puskesmas Kedungbanteng Banyumas totaling 195 participants and taken 66 of them as the sample with purposive sampling technique. Data alaysis using chi square.

**Findings:** the quality of contraception services, according to respondents mostly give good responses as 33 persons (50%). Satisfaction of BPJS participant in contraception services mostly on a fair category or quite satisfied as many as 40 people (60.6%). Based on Chi Square test p value = 0.001

**Conclusion:** There is a correlation of quality of health service to satisfaction of BPJS participants of contraception services in Puskesmas Kedungbanteng Banyumas regency

**Keyword:** Service Quality, Satisfaction, BPJS

---

<sup>1</sup> Student of Nursing department, Medical Faculty of University Muhammadiyah Purwokerto

<sup>2</sup> Lecture of Nursing department, Medical Faculty of University Muhammadiyah Purwokerto

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Pengguna Layanan Keluarga Berencana Di Wilayah Kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas Tahun 2016”.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari peran dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis berkenan untuk menyampaikan terima kasih kepada Ibu Kris Linggardini, S.Kp.,M.Kep yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menulis skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membuat keputusan dalam penulisan skripsi ini.
2. Drs. H. Ikhsan Mujahid. M.Si ,Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep , selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam penyusunan skripsi ini
4. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Kedua orang tua yang tak henti-hentinya memberi dukungan moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Semua pihak yang membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat-Nya kepada mereka, dan kelak mendapatkan balasan yang lebih baik dan lebih banyak dari-Nya. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena faktor keterbatasan yang ada dalam diri penulis oleh sebab ini penulis mohon saran dan kritik yang membangun dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih.

Purwokerto, Maret 2016

Penulis

Ivan Bayu Aji  
NIM. 1211020162

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Penelitian Terkait .....	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Mutu Pelayanan.....	10
B. Kepuasan Pasien .....	15
C. BPJS Kesehatan .....	20

D. Pelayanan Keluarga Berencana.....	27
E. Kerangka Teori.....	34
F. Hipotesa .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Kerangka Konsep .....	36
B. Variabel Penelitian .....	36
C. Definisi Oprasional .....	37
D. Ruang Lingkup Penelitian .....	38
E. Jenis Penelitian.....	39
F. Populasi dan Sampel .....	39
G. Sumber Data .....	41
H. Teknik Pengumpulan Data .....	42
I. Instrumen Penelitian.....	42
J. Validitas dan Realiabilitas.....	43
K. Pengolahan dan Analisa Data.....	45
L. Etika Penelitian .....	48
M. Jadwal Penelitian.....	49

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	50
B. Pembahasan.....	53
C. Keterbatasan Penelitian .....	59

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	61

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penelitian Terkait.....	6
Tabel 1.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	9
Tabel 3.1 Definisi Oprasional.....	37
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuisisioner mutu pelayanan kesehatan .....	42
Tabel 3.3 Kisi-kisi kuisisioner kepuasan pasien .....	42
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan keluarga berencana di wilayah kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas tahun 2016.....	51
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi kepuasan pelayanan keluarga berencana di wilayah kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas tahun 2016.....	51
Tabel 4.3 Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan peserta BPJS pengguna layanan keluarga berencana di wilayah kerja Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas tahun 2016 .....	52

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian .....	33
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data Awal Dari Dinas Kesehatan  
Kabupaten Banyumas
- Lampiran 5 Surat Izin Uji Validitas dari Dinas Kesehatan Kabupaten  
Banyumas
- Lampiran 6 Surat Keterangan Melakukan Uji Validitas
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Dari Badan Perencana Pembangunan Daerah  
Kabupaten Banyumas
- Lampiran 8 Dokumentasi
- Lampiran 9 Lembar Konsultasi
- Lampiran 10 Hasil Analisa Data Bivariat