LEMBAR PENGESAHAN

Judul	:	Studi perbandingan kepuasan pelayanan pasien peserta BPJS kelompok usia dewasa dan pra lansia di puskesmas manisa
Nama	:	Dirga Rahmat
NIM	:	220240028
Program Studi	:	Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi	:	Administrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas	:	Ilmu Kesehatan

Menyetujui,

Usman, SKM., M.Kes., MP	**Rasidah Wahyuni Sari, SKM, M.Kes**
Pembimbing I	Pembimbing II

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan	Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat
Hamiarti, S. Si, Apt, M.Kes	**Dr. Rahmi Amir, S.Si.M.Kes**
NBM. 865740	NBM. 888893

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrispi oleh Dirga Rahmat, NIM 220240028 diteima oleh panitia ujian tutup skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare (FIKES UMPAR) SK Nomor 251/SK.FIKES/11.3.AU/D/2024, bertepatan dengan Tanggal 27 Juli 2024 untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) yang dipertahankan di depan penguji pada Hari Selasa Tanggal 23 Agustus 2024.

PANITIA UJIAN

1. Ketua : Dr.Rahmi Amir,S.Si.,M.Kes
2. Sekretaris : Fitriani Umar,SKM.,M.Kes

PENGUJI UJIAN

1. Usman, SKM., M.Kes.,MP
2. Rasidah Wahyuni Sari, SKM..,M.Kes
3. Makharajani Majid, SKM., M.Kes.,MP
4. Fitriani Umar, SKM., M.Kes

Disahkan Oleh
Fakultas Ilmu Kesehatan
Dekan,

Haniarti, S.Si.,Apt., M.Kes
NBM. 865740

Mengetahui
Ketua Program Studi
Kesehatan Masyarakat

Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes
NBM. 888893

ABSTRAK

Bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yaitu dengan memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat yaitu dengan membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Pelayanan kesehatan yang kurang baik akan menimbulkan rasa kecewa bagi para peserta BPJS Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS antara kelompok usia dewasa dan pra lansia di Puskesmas Manisa. Metode yang digunakan adalah metode kauntitatif dengan desain penelitian deskriptif komparatif, sampel terdiri dari 75 pasien BPJS yang terbagi secara proporsional antara kelompok usia dewasa (20-40 tahun) dan pra lansia (45-60 tahun).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, ditemukan bahwa usia pra lansia sebanyak 53.3% sedangkan usia dewasa sebanyak 46.7%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa usia terbanyak adalah pra lansia, sedangkan usia terendah adalah dewasa. Dengan hasil usia pra lansia lebih puas terhadap pelayanan BPJS dibandingkan usia dewasa. Hal ini menunjukkan bahwa usia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan ini puskesmas manisa disarankan untuk Melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala untuk memantau perubahan dan mengidentifikasi tren yang baru muncul dalam preferensi dan harapan pasien dari berbagai kelompok usia serta melakukan perbaikan infrastruktur dan fasilitas di puskesmas Manisa untuk memberikan lingkungan yang nyaman dan aman bagi semua pasien.

Kata Kunci : *Kepuasan Pasien, BPJS, Usia Dewasa, Usia Pra Lansia*

ABSTRACT

The form of effort made by the government to provide health services for the community is by providing health insurance for the community, namely by establishing a Social Security Administering Body (BPJS). Poor health services will cause feelings of disappointment for BPJS Health participants. This study aims to compare the level of patient satisfaction of BPJS participants between the adult and pre-elderly age groups at the Manisa Community Health Center. The method used was a quantitative method with a comparative descriptive research design, the sample consisted of 75 BPJS patients divided proportionally between the adult (20-40 years) and pre-elderly (45-60 years) age groups.

Based on the results of the research conducted, it can be concluded that in this study, it was found that pre-elderly age was 53.3% while adult age was 46.7%. Thus, it can be concluded that the highest age is pre-elderly, while the lowest age is adults. As a result, pre-elderly people are more satisfied with BPJS services than adults. This shows that age has a significant influence on patient satisfaction. With this, the Manisa health center is advised to carry out regular patient satisfaction evaluations to monitor changes and identify emerging trends in the preferences and expectations of patients from various age groups as well as make improvements to the infrastructure and facilities at the Manisa health center to provide a comfortable and safe environment for all patients.

***Keywords**: Patient Satisfaction, BPJS, Adult Age, Pre-Elderly Age*

PERYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dirga Rahmat
Nim : 220240028
Konsentrasi : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "studi perbandingan kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan kelompok usia dewasa dan pra lansia di Puskesmas Manisa" merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan atau duplikasi dari skripsi lain.
2. Bilamana suatu hari terbukti dan terdapat tindakan plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 29 Mei 2024
Yang memberi pernyataan



Dirga Rahmat

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir pada tanggal 08 Maret 2002 di Rappang. Penulis lahir dari pasangan bapak Kaharuddin dan ibu Ely Suriani, S.Pd, dan memiliki saudara Bernama Adly Anugerah.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan formal pada usia 5 tahun di TK Darmawanita Benteng pada tahun 2007. Pada tahun 2008 melanjutkan pendidikan sekolah dasar di SDN 11 BENTENG dan tamat ditahun 2014. Ditahun yang sama melanjutkan di SMPN 1 PANCARIJANG lulus pada tahun 2017. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 4 SIDRAP kemudian pindah ke SMK 2 SIDRAP kemudian pindah ke SMAS MUHAMMADIYAH RAPPANG kemudian pindah ke SMAN 1 PANGSID dan selesai ditahun 2020. Dan pada tahun 2020 penulis melanjutkan Pendidikan perguruan tinggi di Universitas Muhammadiyah Parepare dan tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan. Penulis aktif di Organisasi Internal yakni Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan dan Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Ibnu Sina Fakultas Ilmu Kesehatan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT. Larena atas limpahan dan rahmat-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Penelitian ini dengan judul " Studi Perbandingan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kelompok Usia Dewasa dan Pra Lansia Di Puskesmas Manisa"

Penyusunan skripsi ini bukan hasil kerja penulis semata. Segala usaha dan potensi telah dilakukan dalam rangka penyempurnaan skripsi ini dengan segala keterbatasan. Penulis menyadari bahwa penulis ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari pihak yang memberikan konstribusi sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasi dan penghargaan kepada :

1. Terima kasih terkhusus kepada Momy Ely Suriani atas setiap keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahan segala kebutuhan penulis selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi, serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terima kasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar sarjana kesehatan masyarakat.
2. Ibu Haniarti, S.Si., Apt., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah memberikan motivasi selama menempuh pendidikan.
3. Bapak Usman, SKM., M.Kes., MP selaku dosen pembimbing I atas segala bimbingan, arahan serta saran

yang diberikan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

4. Ibu Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Makhrajani Majid, SKM.,M.Kes.,MP selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Fitriani Umar, SKM.,M.Kes selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah memberikan motivasi selama menempuh pendidikan.
8. Civitas Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare atas bantuannya selama penulis terdaftar sebagai mahasiswa.
9. Kepala Puskesmas Manisa beserta jajarannya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di puskesmas Manisa.
10. Terkhusus untuk perempuan pemiik NIM 220240022 terima kasih untuk segala hal dan selalu mengusahakan semua hal.
11. Teman-teman penulis, Muh. Farid Fatwa, Dahri dan Muhammad Ilham yang telah membersamai penulis dari awal menjadi mahasiswa baru sampai selesainya proses penyusunan skripsi serta rekan-rekan mahasiswa program studi kesehatan masyarakat angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala dukungan dan bantuan selama ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun, sehingga penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa yang akan datang.

Parepare, Juni 2024

Dirga Rahmat

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL i

LEMBAR PENGESAHAN iii

PENGESAHAN SKRIPSI iv

ABSTRAK v

***ABSTRACT*..... vi**

PERYATAAN KEASLIAN vii

RIWAYAT HIDUP..... viii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR LAMPIRAN..... 2

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Penelitian..... 4

D. Manfaat Penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6

A.Telaah Pustaka **..... 6**

B. Kerangka Teori..... 25
C. Kerangka Konsep 26
BAB III METODE PENELITIAN..... 27
A. Jenis dan Rancangan Penelitian 27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 27
C. Populasi dan Sampel..... 27
D. Defenisi Operasional Variabel 29
E. Teknik Pengolahan Data..... 34
E.Instrumen Penelitian..... 35
G. Penyajian Data 35
H. Analisis Data 35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN... 36
A.Gambaran Lokasi Penelitian 36
B.Hasil Penelitian 36
C.Pembahasan..... 41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 51
DAFTAR PUSTAKA 53

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka Konsep **20**
Gambar 2. Proses pembagian kuisioner..... **65**
Gambar 3. Pembagian kuisioner ke perawat **65**
Gambar 4. Pembagian kuisioner pasien rawat jalan .. **65**

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Karakteristik Responden **37**

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuisioner penelitian **57**
Lampiran 2. Master Tabel **46**
Lampiran 3. SPSS **53**
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian **65**
Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Ambil Data Awal **66**
Lampiran 6. Format Pesertujuan Melakukan Penelitian **67**
Lampiran 7. Surat Pengantar Izin Penelitian **68**
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian **69**