LEMBAR PENGESAHAN

Judul	: Eksplorasi Pengalaman Pasien BPJS Kesehatan dalam Mengakses Layanan Kesehatan Primer
Nama	: Nurul Izzah
NIM	: 221240026
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat'
Konsentrasi (AKK)	: Adminstrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas	: Ilmu Kesehatan

Menyetujui,

Makhrajani Majid, SKM., M.Kes., MP	**Nurlinda, SKM., M.Kes**
Pembimbing I	Pembimbing II

Mengetahui :

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Nurul Izzah, NIM 221240026 diterima oleh panitia ujian tutup skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare (FIKES UMPAR) SK Nomor 167/SK.FIKES/II.3.AU/D/2025, bertepatan dengan tanggal 07 Juli 2025 untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) yang di pertahankan didepan penguji pada Hari Selasa Tanggal 19 Agustus 2025.

PANITIA UJIAN

1. Ketua Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.kes ( )
2. Sekertaris: Fitriani Umar, SKM, M.Kes ( )

PENGUJI UJIAN

1. Makhrajani Majid, SKM, M.Kes, MP ( )
2. Nurlinda, SKM., M.Kes ( )
3. Ayu Dwi Putri Rusman, SKM, MPH ( )
4. Rasidah Wahyuni Sari, 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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Nurul Izzah
Nim	: 221240026
Konsentrasi	: Administrasi Kebijakan Kesehatan
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Fakultas	: Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "Eksplorasi Pengalaman Pasien BPJS Kesehatan dalam Mengakses Layanan Kesehatan Primer" merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan atau duplikasi dari skripsi lain.
2. Bilamana suatu hari terbukti terdapat tindakan plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 30 Agustus 2025

Yang memberi pernyataan



Nurul Izzah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur terpanjat kan kehadirat Allah SWT, Dia-lah pengatur segalanya dimana tiada kehidupan dan kematian ada di bawah genggamannya, segala gerak dan diam di bawah pengaturannya segenap ketundukan adalah haknya, serta Shalawat dan Salam tersembahkan kepada Nabiullah Muhammad SAW tiada manusia semulia dirinya ada keteladanan yang sedemikian tinggi, menghantarkan segala kelemahan dan kekurangan sehingga tidak ada rasa bosan para pengikutnya untuk melepaskan ikatan yang rendah menuju ikatan yang tinggi.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak sekali kendala atas kekurangan dihadapi peneliti, namun karena bantuan, dorongan, pengetahuan, bimbingan dan doa yang telah diberikan dari berbagai pihak yang tidak mungkin peneliti lupakan begitu saja, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Semua ini juga dapat terlaksana karena dukungan dan bimbingan dari banyak pihak, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua penulis, yaitu Bapak Arifuddin dan Ibu Hj Fatimah atas setiap keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan 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 Makhrajani Majid, SKM., M.Kes., MP selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis menjadi lebih baik dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Nurlinda, SKM., M.Kes selaku selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ayu Dwi Putri Rusman, SKM., MPH selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Haniarti, S.Si., Apt., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare yang telah memberikan motivasi selama menempuh pendidikan.
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. Bapak dan Ibu Dosen Fikes UM Parepare yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi dan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan.
9. Staf Fakultas Ilmu Kesehatan UM Parepare terimakasih atas bantuannya selama penulis terdaftar sebagai mahasiswa.

10. Untuk teman-teman seperjuangan ku Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare Program Studi Kesehatan Masyarakat (angkatan 21). Terimakasih karena tidak pernah menyerah membantu dan menyemangati.
11. Untuk seluruh keluarga saya tercinta, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan bimbingan selama saya menempuh pendidikan.
12. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan ku yang saya cintai, terkhusus kepada Nanda, Rina, Nanah. Terimakasih karena telah menyumbangkan pikiran dan tenaganya, selalu percaya kalau penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
13. Untuk sahabat-sahabat SMA yang saya cintai, Atika, Lingling, Yati dan Nabil. Terimakasih selalu menghibur dan menyemangati penulis didalam keadaan apapun.
14. Untuk sahabat-sahabat SMP yang saya cintai, Beby, Gita dan Hikma. Terimakasih selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis sampai sekarang.
15. Partisipan penelitian dan semua pihak yang telah bersedia berpartisipasi dan membantu saya dalam penelitian ini.
16. Terakhir kepada diri saya sendiri, Nurul Izzah. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Nurul. Adapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Dengan segala kerendahan, peneliti menyadari akan segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dari segi isi, warna maupun corak sehingga peneliti sangat mengharapkan kritik dan sarannya yang berhubungan dengan skripsi ini.

Parepare, 14 Agustus 2025

Nurul Izzah

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL..... i
LEMBAR PENGESAHAN..... iii
PENGESAHAN SKRIPSI..... iv
ABSTRAK..... v
***ABSTRACT*..... vi**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN..... vii
RIWAYAT HIDUP..... viii
KATA PENGANTAR..... ix
DAFTAR ISI..... xii
DAFTAR TABEL..... xiv
DAFTAR GAMBAR..... xv
DAFTAR LAMPIRAN..... xvi
BAB I PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang…… 1
B. Rumusan Masalah……..... 5
C. Tujuan Penelitian……. 6
D. Manfaat Penelitian……... 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8
A. Telaah Pustaka…… 8
1. Fasilitas Pelayanan Kesehatan……..... 8
2. Pelayanan Kesehatan Primer……. 10
3. Tingkat kepuasan pasien…… 12
4. Pengalaman pasien……. 15
5. Jaminan Kesehatan nasional (JKN)……..... 17
6. Badan penyelenggara jaminan Kesehatan……. 18
B. Kerangka Teori……... 20
C. kerangka Pikir…… 21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 22
A. Metode dan Desain Penelitian……..... 22
B. Tempat dan Waktu Penelitian…… 22
C. Informan Penelitian…… 22
D. Instrumen Penelitian…….. 23
E. Definisi Konseptual…… 23
F. Teknik Pengumpulan Data……. 24
G. Teknik Analisis Data……. 25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 27
A. Hasil…… 27
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian……. 27
2. Karakteristik Informan…….. 28
3. Hasil Penelitian……. 29
B. Pembahasan…… 46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 61
1. Kesimpulan……. 61

2. Saran……. 62
DAFTAR PUSTAKA..... 63
LAMPIRAN..... 74

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Kelurahan Yang Menjadi Lingkungan Kerja Puskesmas Lapadde.. 27
2. Karakteristik Informan Berdasarkan Inisial, Jenis Kelamin, Umur, Dan Peran……. 28

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Kerangka Teori..... 20
2. Kerangka Pikir..... 21
3. Fasilitas Kesehatan..... 30
4. Waktu Tunggu..... 34
5. Pelayanan Obat..... 38
6. Tenaga Kesehatan..... 41
7. Wawancara Penelitian Terhadap Informan Dokter..... 82
8. Wawancara Penelitian Terhadap Informan Perencanaan..... 82
9. Wawancara Penelitian Terhadap Informan Petugas Loket..... 83
10. Wawancara Penelitian Terhadap Pasien BPJS Kesehatan..... 83
11. Wawancara Penelitian Terhadap Pasien BPJS Kesehatan..... 84
12. Wawancara Penelitian Terhadap Pasien BPJS Kesehatan..... 84

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Format Persetujuan Melakukan Penelitian..... 74
2. Surat Rekomendasi Dari LPPM UM Parepare..... 75
3. Surat Izin Penelitian DPMPTSP Kota Parepare..... 76
4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian..... 77
5. Pedoman Wawancara..... 78
6. Dokumentasi..... 82

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan primer merupakan pintu pertama akses peserta BPJS Kesehatan dalam sistem layanan kesehatan di Indonesia. Namun, berbagai tantangan seperti keterbatasan fasilitas, waktu tunggu yang lama, keterbatasan obat, dan pelayanan tenaga kesehatan yang belum optimal masih menjadi keluhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman pasien BPJS Kesehatan dalam mengakses layanan kesehatan primer di Puskesmas Lapadde, Kota Parepare. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan total 16 informan yang terdiri dari pasien, tenaga kesehatan, dan staf manajemen. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak MAXQDA melalui pengkodean dan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien menganggap fasilitas Puskesmas Lapadde masih belum memadai, khususnya alat medis dan kenyamanan ruangan. Waktu tunggu yang lama disebabkan oleh keterbatasan petugas dan tingginya jumlah kunjungan. Pelayanan obat berjalan sesuai prosedur, tetapi terkendala oleh keterbatasan jenis dan stok obat. Tenaga kesehatan dinilai cukup komunikatif dan ramah, namun interaksi terbatas karena padatnya antrean dan keterbatasan SDM. Kesimpulannya, pengalaman pasien BPJS masih menghadapi berbagai hambatan dalam pelayanan primer. Perlu peningkatan sarana, manajemen antrean, ketersediaan obat, serta pelatihan komunikasi tenaga kesehatan untuk memastikan layanan yang lebih responsif dan berkualitas.

Kata kunci: BPJS, pengalaman pasien, pelayanan primer, waktu tunggu

ABSTRACT

Primary health care serves as the first point of contact for BPJS Kesehatan participants in Indonesia's health system. However, various challenges such as inadequate facilities, long waiting times, limited medication availability, and inconsistent health worker services remain major concerns among patients. This study aims to explore the experiences of BPJS Kesehatan patients in accessing primary care services at Lapadde Health Center, Parepare City. This research employed a qualitative approach with a phenomenological method. Data were collected through in-depth interviews reviews involving 16 informants, including patients, healthcare providers, and administrative staff. The data were analyzed using MAXQDA software through coding and thematic analysis. The findings reveal that most patients perceive the facilities at Lapadde Health Center as insufficient, particularly in terms of medical equipment and room comfort. Long waiting times were primarily due to limited staff and high patient volume. While medication services followed standard procedures, issues with stock and variety of drugs persisted. Health workers were generally considered communicative and friendly, but time constraints and limited personnel affected the quality of patient interactions. In conclusion, BPJS Kesehatan patients still face multiple barriers in accessing quality primary care. Improvements in infrastructure, queue management, medication availability, and health workers' communication skills are essential to ensure more responsive and patient-centered services.

Keywords: *BPJS, patient experience, primary health care, waiting time*