

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS (BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) KESEHATAN**

**AYU MULYANDINI  
8223136637**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

**AN ANALYSIS OF PATIENTS' SATISFACTION OF  
HEALTHCARE AND SOCIAL SECURITY ADMINISTRATOR  
BOARD (BPJS KESEHATAN) PARTICIPANTS'**

**AYU MULYANDINI  
8223136637**



*The Scientific Paper Report was Written to Fulfill One of The Requirements  
to Get Expert Associate Degree Faculty of Economics on State University of  
Jakarta.*

***STUDY PROGRAM OF DIII MARKETING MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2016***

## **ABSTRAK**

**AYU MULYANDINI. 2013. 8223136637. “Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan”. Program Studi DIII Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.**

*Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, dan kuisioner pasien peserta BPJS Kesehatan.*

*Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan masih merasa belum puas terhadap kinerja BPJS Kesehatan. Hal tersebut dapat diukur dari kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang periksa, kebersihan alat - alat medis, kelengkapan alat - alat medis, kesediaan menanyakan keluhan yang diderita pasien, kesediaan mau mendengarkan keluhan pasien, kesabaran petugas kesehatan dalam melayani pasien, cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien, pelayanan sama kepada setiap pasien, kecepatan waktu tunggu pemeriksaan, kedisiplinan/ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kesopanan dalam melayani pasien dan biaya asuransi bpjs kesehatan. Tetapi pasien peserta BPJS Kesehatan merasa puas pada beberapa kinerja BPJS Kesehatan, antara lain kejelasan informasi tentang penyakit yang diderita pasien, kejelasan informasi tentang obat yang diberikan, ketepatan dalam mendiagnosa penyakit pasien, keamanan pada saat pemeriksaan, kesesuaian obat yang diberikan dengan penyakit pasien, kemampuan dalam melayani pasien dan kemudahan dalam membayar asuransi bpjs kesehatan.*

*Kata Kunci: Kepuasan pelanggan*

## **ABSTRACT**

**AYU MULYANDINI. 2013. 8223136637. “An Analysis Of Patients’ Satisfaction Of Healthcare And Social Security Administrator Board (Bpjs Kesehatan) Participants’ “ Study Program DIII Marketing, Faculty of Economics, State University of Jakarta..**

*This scientific work aims to show the level of patients satisfaction of BPJS participants . The method used in this research is descriptive analysis by using data gathered through literature, and questionnaire of patients’ satisfaction of healthcare and social security administrator board (BPJS Kesehatan) participants*

*From the analysis, the patients of BPJS participants are not satisfied enough with its performance of BPJS Kesehatan. It can be seen from clean the waiting room, the comfortable lounge area, the clean examination room, the medical devices cleanliness, the complete medical equipment, the health-care workers (HCWs) that are inquire the patients’ complaints, the HCWSs that are willing to listen to patient complaints, the HCWs that are indulgent in serving patients, the HCWs that have quick response in handling client complaints, the services that are equal to every patient, the speed of medical check waiting time, the discipline / timeliness of health workers in providing services, the HCWs courtesy in serving patients and the affordable cost of the health insurance. But the patients are satisfied with several performance of BPJS Kesehatan, these performance are HCWs that provide clear information about the patients’ illnesses, HCWs that provide clear information about the medicine given, the accuracy diagnosis of patient's illness, the safe feeling during the medical examination, the conformity between the medicine given and the illnesses, the HCWs capability in serving the patients and the simply payment method of the insurance premium.*

*Keyword : Customers’ Satisfaction*

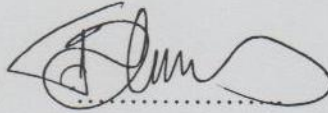
**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN**

Pembimbing,

Tanda Tangan

Tanggal

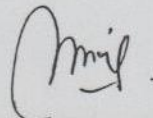
Setyo Ferry Wibowo, SE. M.Si  
NIP. 197206171999031001



07 Juni 2016

Jakarta, Juni 2016

Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran



Dra. Umi Mardiyati, M.Si  
NIP. 195702211985302002

## LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus  
NIP.196712071992031001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		

Dra. Umi Mardiyati, M.Si  
NIP. 195702211985302002

22/06/2016

Penguji Ahli

Dra. Sholikhah, MM  
NIP. 196206231990032001

21/06/2016

Dosen Pembimbing

Setyo Ferry Wibowo, SE. M.Si  
NIP. 197206171999031001

21/06/2016

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Ilmiah ini semata-mata bukan hanya dari kerja keras Penulis sendiri, dukungan dari berbagai pihak khususnya dari para pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Kaprodi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan Dosen Pembimbing Akademik
3. Setyo Ferry Wibowo, SE.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing.
4. Kedua orang tua yang telah memberikan nasihat, bimbingan, dukungan, serta doanya kepada penulis.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan nasihat yang membangun kepada penulis.
6. Teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan, doa dan nasihat kepada penulis.

Penulis berharap Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi para mahasiswa UNJ yang kelak akan menyusun Karya Ilmiah serupa. Meskipun Penulis menyadari Karya Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, sehingga Penulis berharap mendapatkan koreksi dari semua pihak. Demikian semoga Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat terutama untuk penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 06 Juni 2016

Penulis