



**HUBUNGAN PENGETAHUAN PASIEN DAN
PRAKTIK PETUGAS PASIEN BPJS DENGAN
WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD Dr.
ADHYATMA, MPH SEMARANG TAHUN 2016**

SKRIPSI

Disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat dengan Peminatan Manajemen Kesehatan

**DERI ADE PRATAMA
NIM. D11.2012.01428**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
SEMARANG
2016**

© 2016

Hak Cipta Skripsi Ada Pada Penulis

Persetujuan Laporan Tugas Akhir

Nama Pelaksana : Deri Ade Pratama
NIM : D11.2012.01428
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan
Judul Tugas Akhir : Hubungan Pengetahuan Pasien dan Praktik
Petugas Pasien BPJS Dengan Waktu Pelayanan
Rawat Jalan Diloket Di RSUD Dr. Adhyatma,
MPH Semarang Tahun 2016

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui,

Semarang, 27 Juli 2016

Menyetujui,
Pembimbing

Menyetujui,
Dekan Fakultas Kesehatan

(Dyah Ernawati, S.Kep., Ns M.Kes)

(Dr. dr. Sri Andarini Indreswari, M.Kes)

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Nama : Deri Ade Pratama
NIM : D11.2012.01428
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan
Judul Tugas Akhir : Hubungan Pengetahuan Pasien dan Praktik Petugas
Pasien BPJS Dengan Waktu Pelayanan Rawat Jalan
Diloket Di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang Tahun
2016

Tugas Akhir ini telah diujikan dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir tanggal 27 Juni 2016. Menurut pandangan kami, Tugas akhir ini memadai dari segi kualitas maupun kuantitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM)

Semarang, 27 Juli 2016

Dewan Penguji
Ketua Penguji

dr. Zaenal Sugiyanto, M.Kes

Penguji

Pendamping

Eti Rimawati, M.Kes

Dyah Ernawati, S.kep., Ns, M.Kes

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deri Ade Pratama

NIM : D11.2012.01428

Fakultas : Kesehatan

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Hubungan Pengetahuan Pasien dan Praktik Petugas Pasien BPJS Dengan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Diloket Di RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang Tahun 2016

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiat, dan ./ atau pemalsuan data maupun bentuk kecurangan lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang menurut aturan yang berlaku.

Semarang, 27 Juli 2016

(Deri Ade Pratama)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deri Ade Pratama
NIM : D11.2012.01428
Falkultas : Kesehatan
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Demi mengembangkan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Dian Nuswantoro Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

HUBUNGAN PENGETAHUAN PASIEN DAN PRAKTIK PETUGAS PASIEN BPJS DENGAN WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN DILOKET DI RSUD Dr. ADHYATMA, MPH SEMARANG TAHUN 2016. beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Dian Nuswantoro berhak untuk menyimpan, mengcopy, ulang (memperbanyak), menggunakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (data base), mendistribusikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan nama pembimbing saya.

Saya bersedia untuk menanggung segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 27 Juli 2016

(Deri Ade Pratama)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini secara khusus ku persembahkan kepada :

ALLAH SWT atas segala Rahmat-Nya, Papah dan mamah tercinta yang tak pernah berhenti memberikan doa serta kasih sayang dan segala pengorbanannya, Tete Vina Andriana & Tete Dwi Wulan Permita Sari semangatku, Seluruh keluarga besar Manyun, Sahabat-sahabatku terima kasih atas cinta, Serta seluruh dosen sebagai pembimbingku.

RIWAYAT HIDUP

Nama : Deri Ade Pratama
Tempat, tanggal lahir : PangkalanBun, 14 Desember 1994
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Jalan

Riwayat Pendidikan :

2000 – 2003 : SD Raja 2 Pangkalan Bun
2004 – 2006 : SD Seruni 2 Batulicin
2006 – 2007 : SMP Negeri 1 Batulicin
2007 – 2009 : SMP Negeri 3 Sampit
2009 – 2010 : SMA Negeri 1 Sampit
2010 – 2012 : SMA Negeri 1 Pangkalan Bun
2012 – sekarang : Perguruan Tinggi Universitas Dian
Nuswantoro S1 Kesehatan Masyarakat

PRAKATA

Assalammu'alaikum Wr.WB

Alhamdulillah, Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan rahmat hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **HUBUNGAN PENGETAHUAN PASIEN DAN PRAKTIK PETUGAS PASIEN BPJS DENGAN WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN DILOKET DI RSUD Dr. ADHYATMA, MPH SEMARANG TAHUN 2016.**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Pada Kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih, karena dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari dorongan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, selanjutnya terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Ir. Edi Noersasongko, M.kom, selaku Rektor Universitas Dian Nuswantoro Semarang
2. Dr. dr. Sri Andarini Indreswari, M.kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang
3. Dr. MG. Catur Yuantari, SKM, M.kes. selaku Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
4. Eko Hartini, ST, M.kes selaku dosen wali.
5. Dyah Ernawati, S.kep., Ns, M.K, selaku pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan perhatiannya untuk memberikan banyak masukan, bantuan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Agus Perry Kusuma, M.Kes, selaku ketua peminatan MK yang selalu sabar dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Semarang yang telah memberikan ilmunya untuk menulis.
8. Papah H. M.Natsir SH, SE dan mamah Hj. Saptamargawati tercinta yang tidak pernah putus kasih sayang, perhatian, motivasi dan doa untukku.

9. Tetehtetehteteh ku tersayang Vina Andriana & Dwi Wulan Permita Sari sebagai semangat dalam hidupku.
10. Pawesondra Yulinsam Fratidina yang selalu memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan laporan.
11. Sahabat-sahabat ku yang saling mendukung dalam pembuatan skripsi NAGA HITAM & VEG.
12. Teman-teman Fkes khususnya peminatan MK semuanya.
13. Semua pihak yang telah membantu dan menyayangi yang tidak dapat disebutkan penulis satu-persatu.
14. Pihak RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang selaku tempat pelaksanaan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajiannya, oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak.

Semarang, 27 Juli 2016

Deri Ade Pratama

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
SEMARANG
2016

ABSTRAK

DERI ADE PRATAMA

**HUBUNGAN PENGETAHUAN PASIEN DAN PRAKTIK PETUGAS PASIEN
BPJS DENGAN WAKTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI LOKET DI RSUD
Dr. ADHYATMA, MPH SEMARANG TAHUN 2016**

XVIII + 64 Hal + 21 Tabel + 2 Gambar + 4 Lampiran

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah salah satu badan hukum publik yang bertanggungjawab dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang berkerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia. Berdasarkan hasil survey awal terhadap 10 pasien, diperoleh 30% sudah memahami tentang BPJS, dan 50% praktik petugas kurang baik terhadap pelayanan diloket rawat jalan. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan pengetahuan pasien dan praktik pasien BPJS dengan waktu pelayanan rawat jalan diloket RSUD Dr. Adhyatma, MPH Semarang Tahun 2016.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan mengamati secara langsung kegiatan yang dilaksanakan dengan pendekatan *cross-sectional*, dan teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. metode pengumpulan data dilakukan menggunakan instrument kuesioner. Jumlah sampel ada 86 pasien rawat jalan yang sedang melakukan pendaftaran diloket. Uji statistic menggunakan uji korelasi *Chi Square*

Hasil penelitian menunjukkan pasien dengan umur paling muda 18 tahun (5.8%) dan paling tua 50 tahun (4.7%) dengan pendidikan rata-rata Sarjana (54.7%), dan menggunakan kartu BPJS jenis Mandiri (74.4%) dan sudah pernah mendapatkan informasi tentang BPJS sebanyak (55.8%). pengetahuan responden tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sudah baik yaitu (72.1%), dan (76.7%) persepsi responden terhadap pelayanan diloket baik, dan ada hubungan antara Pengetahuan Pasien Rawat Jalan RSUD dengan Waktu dengan p -value 0,000. dan ada hubungan antara Praktik petugas Pasien BPJS dengan Waktu dengan p -value 0,000.

Berdasarkan penelitian diatas, maka diperlukan ada nya sosialisasi oleh pihak BPJS terhadap masyarakat dan poster atau spanduk tentang hak dan kewajiban khususnya pelayanan rawat jalan disekitar loket pendaftaran, monitoring oleh kepala unit rawat jalan terhadap kinerja petugas loket pendaftaran, melalui kebijakan *timer management* sebagai berikut penerapan SOP waktu pelayanan loket rawat jalan <10menit.

Kata kunci : Pengetahuan, Praktik petugas, BPJS, Waktu pelayanan
Kepustakaan : 23 buah, 1989-2015

UNDERGRADUATE PROGRAM OF PUBLIC HEALTH
FACULTY OF HEALTH SCIENCES DIAN NUSWANTORO UNIVERSITY
SEMARANG
2016

ABSTRACT

DERI ADE PRATAMA

**CORRELATION OF PATIENT'S KNOWLEDGE AND PRACTICES OFFICER
BPJS TO SERVICES TIME IN OUTPATIENT HOSPITAL OF DR. ADHYATMA,
MPH SEMARANG 2016**

This XVIII + 64 pages + 21 Tables + 2 Figures + 4 Appendices

Social Security Agency is a public legal entity responsible for organizing and functioning health insurance program for the entire population of Indonesia, including foreigners who work at least 6 (six) months in Indonesia. Based on the results of the initial survey of the 10 patients, 30% had gained understanding about BPJS, and 50% practice less well to service personnel in outpatient. The aimed of the study was to determine the relationship of patient knowledge and practices of officer BPJS to service time in outpatient Hospital of Dr. Adhyatma, MPH Semarang 2016.

This study was a quantitative method which to observe directly the activities carried out by the cross-sectional approach, and the sampling technique used accidental sampling. Method of data collection was done using a questionnaire. The number of samples there were 86 outpatients who were registering. Statistical test Chi Square correlation test was performed to data analysis.

Results showed youngest patients with the age of 18 years old (5.8%) and the oldest 50 years old (4.7%) with the average education was Bachelor (54.7%), and using the card BPJS types Mandiri (74.4%) and have had been getting information about BPJS as many (55.8%). knowledge about Social Security Agency had been good, (72.1%) and (76.7%) respondents' perceptions of service in outpatient counter were good, and there was a relationship between knowledge outpatient Hospital with time with p-value of 0.000. and there was a correlation between the practice of officers BPJS Patients with Left with a p-value of 0.000.

Based on the study above, it is necessary to dissemination by the BPJS towards society and posters or banners on the rights and obligations particularly outpatient services around the registration booth, monitoring by the head of the outpatient department of the performance of the clerk of registration, through policies timer management following the implementation of SOP outpatient service time counter less than 10 minutes.

Keywords : Knowledge, practice officers, BPJS, service time

References : 23, 1989-2015