



SKRIPSI

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS YANG
MENDAFTAR SECARA ONLINE DAN MENDAFTAR
SECARA LANGSUNG DI FASKES PERTAMA KLINIK
BALAI KESEHATAN TARAKAN.**

Untuk memenuhi persyaratan
Gelar Sarjana Keperawatan

Choyria Setya Ulafa

2117109

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

UNIVERSITAS WIDYA HUSADA SEMARANG

2025



UWHS

SKRIPSI

**PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS YANG
MENDAFTAR SECARA ONLINE DAN MENDAFTAR SECARA
LANGSUNG DI FASKES PERTAMA KLINIK BALAI KESEHATAN
TARAKAN.**

Untuk memenuhi persyaratan
Gelar Sarjana Keperawatan

Choyria Setya Ulafa

2117109

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS WIDYA HUSADA SEMARANG
2025**

PERNYATAAN SIAP UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs yang mendaftar secara online dan mendaftar secara langsung di faskes pertama klinik Balai Kesehatan Tarakan.

Nama Mahasiswa : Choyria Setya Ulafa

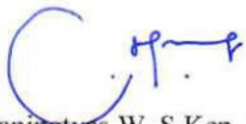
NIM : 2117109

Siap dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 16 Oktober 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Maulidta Karunianingtyas W, S.Kep., Ns., M.Kep

NUPTK. 8446764665230223

Pembimbing Pendamping



Dyah Restuning P, S.Kep., Ns., M.Kep

NUPTK. 5460760661231062

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs yang mendaftar secara online dan mendaftar secara langsung di faskes pertama klinik Balai Kesehatan Tarakan.

Nama Mahasiswa : Choyria Setya Ulafa

NIM : 2117109

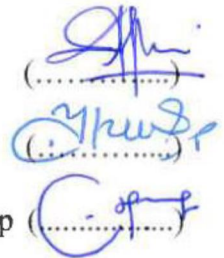
Siap dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 16 Oktober 2025

Menyetujui,

Ketua Penguji : Ns. Dwi Retnaningsih, M.Kep., M.Kes

Anggota Penguji 1 : Dyah Restuning P, S.Kep., Ns., M.Kep

Sekretaris : Maulidita Karunianingtyas W, S.Kep., Ns., M.Kep



Mengetahui,

Universitas Widya Husada Semarang
Rektor



Prof. Dr. Chandrasa Soekardi, DEA
NUPTK. 7836735636130062

Prodi Keperawatan Program Sarjana
Ketua



Heny Prasetyorini, S.Kep.,Ns., M.Kep
NUPTK. 1359762663230203

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah memberikan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti di dalam kehidupan saya, teruntuk:

1. Kepada Ibu Retno selaku penguji, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala ilmu, bimbingan, kemudahan, dan kesabaran Ibu selama ini. Terima kasih telah dengan tulus membimbing serta memberikan dukungan kepada saya yang masih banyak kekurangan dalam proses penyusunan karya tulis ilmiah ini. Setiap arahan dan motivasi Ibu menjadi pelajaran berharga yang akan selalu saya ingat.
2. Kepada kedua orang tuaku, suami, dan keluargaku, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat yang tiada henti. Kalian adalah sumber kekuatan terbesar dalam setiap langkah perjuanganku hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi ini. Tanpa doa dan pengorbanan kalian, mungkin aku tidak akan sampai pada titik ini.
3. Untuk teman-teman terbaikku — Faradilla Rendixs, Nida Filio, Septiana, Andang, Jeni, Novi Herlina, serta keluarga dan orang-orang tersayang: Kakak tiri (Nanik S.), Ibu Meirita, Mb Ulyatus Solikah, dan Mama Zora (Lucia Desi), terima kasih atas dukungan, doa, dan semangat yang tak pernah putus selama lima tahun perjalanan kuliah ini. Kehadiran kalian menjadi sumber kekuatan dan kebahagiaan dalam setiap langkah perjuanganku.

4. Dan terakhir, terima kasih untuk Denny Caknan, Ndarboy Genk, Payung Teduh, Aftershire, Guyon Waton, dan Felix — lagu-lagu kalian telah menjadi teman setia sekaligus penghibur di tengah lelah dan kebuntuan saat mengerjakan skripsi ini. Musik kalian menemani setiap proses hingga akhirnya karya ini dapat terselesaikan dengan penuh rasa syukur.,



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Choyria Setya Ulafa
Tempat tanggal lahir : Kendal 8 Juli 1993
NIM : 2117109
Program Studi : Program Studi Keperawatan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs yang mendaftar secara online dan mendaftar secara langsung di faskes pertama klinik Balai Kesehatan Tarakan” adalah hasil karya saya, dan dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar Sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain baik sebagian atau keseluruhan, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan diterbitkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan hak bebas royalti non eksklusif.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, Oktober 2025

Yang menyatakan,

(Choyria Setya Ulafa)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs yang mendaftar secara online dan mendaftar secara langsung di faskes pertama klinik Balai Kesehatan Tarakan”.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat dalam pembuatan skripsi. skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Chandrasa Soekardi, DEA, selaku Rektor Universitas Widya Husada Semarang
2. Ns. Heny Prasetyorini, S. Kep., M.Kep. Selaku ketua Program Studi Keperawatan Universitas Widya Husada Semarang
3. Maulidta Karunianingtyas W, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan semangat dalam penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
4. Dyah Restuning P, S.Kep., Ns., M.Kep. Selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan semangat dalam menyusun skripsi ini, sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Ns. Dwi Retnaningsih, M.Kep., M.Kes selaku ketua penguji.
6. Kepada kedua orang tuaku, suami, yang tiada hentinya selalu mendoakan, memberikan dukungan, semangat dan memotivasi saya untuk penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan penelitian ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan guna melengkapi dan memperbaiki lebih lanjut.

Penulis

Choyria Setya Ulafa



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN SIAP UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B.. Rumusan Masalah.....	6
C.. Tujuan	6
1. Tujuan Umum.....	6
2. Tujuan Khusus.....	7
D.. Manfaat Penelitian	7
1. Bagi Institusi	7
2. Bagi Masyarakat.....	7
3. Bagi Profesi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjaun Teori.....	10
B.. Kerangka Teori	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A... Kerangka Konsep.....	36

B..Hipotesis Penelitian	37
C..Jenis dan Rancangan Penelitian.....	37
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
E..Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
1. .Populasi	38
2. .Sampel	38
3. .Tehnik Sampling.....	39
F. .Definisi Operasional	40
G. Instrumen Penelitian dan cara Pengumpulan Data	41
1. Instrumen Penelitian	41
2. Uji Instrumen Penelitian	42
H. Cara Pengumpulan Data	44
I...Pengelolaan Data	45
J...Analisa data	47
K. Etika Penelitian.....	50
L..Jadwal Penelitian	52
BAB IV HASIL PENELITIAN	53
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	53
B..Analisa Univariat.....	54
C..Analisa Bivariat	60
BAB V PEMBAHASAN	
A. Analisa Univariat	61
B. Analisa Bivariat.....	63
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	Definisi
Operasional		Er
ror! Bookmark not defined.		



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.2 Kerangka Konsep**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Informed Consent
- Lampiran 4 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 5 HASIL SPSS
- Lampiran 6 Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 9 Dokumentasi



**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
UNIVERSITAS WIDYA HUSADA SEMARANG
SEMARANG, SEPTEMBER 2025**

ABSTRAK

Choyria Setya Ulafa

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS YANG MENDAFTAR SECARA ONLINE DAN MENDAFTAR SECARA LANGSUNG DI FASKES PERTAMA KLINIK BALAI KESEHATAN TARAKAN

xv + 72 Hal + 17 Tabel + 4 Gambar

Latar Belakang:

Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan kesehatan. Perbedaan sistem pendaftaran (online dan langsung) berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan. Pendaftaran online menawarkan efisiensi waktu, sementara pendaftaran langsung lebih menekankan interaksi dengan petugas. Di Klinik Balai Kesehatan Tarakan, kedua sistem berjalan bersamaan sehingga perlu dievaluasi tingkat kepuasan pasien.

Metode:

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Jumlah responden sebanyak 72 orang (36 pendaftar online dan 36 pendaftar langsung) yang dipilih dengan purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner kepuasan pasien dengan skala Likert. Analisis data menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$

Hasil:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang mendaftar secara online mayoritas puas (77,8%), sedangkan pada pendaftaran langsung sebagian besar tidak puas (55,6%). Uji Chi-Square memperoleh nilai $p = 0,007$, yang berarti terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan pasien BPJS berdasarkan metode pendaftaran.

Kesimpulan:

Terdapat perbedaan bermakna antara kepuasan pasien BPJS yang mendaftar secara online dengan yang mendaftar secara langsung di Faskes Pertama Klinik Balai Kesehatan Tarakan. Sistem pendaftaran online lebih banyak memberikan kepuasan dibandingkan pendaftaran langsung. Hasil ini menunjukkan perlunya optimalisasi sistem pendaftaran online untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci: kepuasan pasien, BPJS, pendaftaran online, pendaftaran langsung

Daftar Pustaka: 43 (2013–2024)

**NURSING STUDY PROGRAM
WIDYA HUSADA UNIVERSITY SEMARANG
SEMARANG, SEPTEMBER 2025**

ABSTRACT

Choyria Setya Ulafa

**DIFFERENCES IN SATISFACTION LEVELS OF BPJS PATIENTS
REGISTERING ONLINE AND IN-PERSON AT THE FIRST HEALTH
FACILITY, TARAKAN HEALTH CENTER CLINIC**

xv + 72 Pages + 17 Tables + 4 Figures

Background:

Patient satisfaction is an important indicator of healthcare service quality. Differences in registration systems (online and in-person) have the potential to influence patient perceptions of service. Online registration offers time efficiency, while in-person registration emphasizes interaction with staff. At the Tarakan Health Center Clinic, both systems operate concurrently, making it necessary to evaluate patient satisfaction levels.

Methods:

This study used a quantitative analytical design with a cross-sectional approach. A total of 72 respondents (36 online registrants and 36 in-person registrants) were selected using purposive sampling. The research instrument was a patient satisfaction questionnaire with a Likert scale. Data analysis used a Chi-Square test with a significance level of $p < 0.05$.

Results:

The results showed that the majority of patients who registered online were satisfied (77.8%), while those who registered in person were dissatisfied (55.6%). The Chi-Square test obtained a p value of 0.007, indicating a significant difference in BPJS patient satisfaction levels based on registration method.

Conclusion:

There was a significant difference in BPJS patient satisfaction between those who registered online and those who registered in person at the Tarakan Health Center Clinic. The online registration system resulted in greater satisfaction than in person registration. These results indicate the need to optimize the online registration system to improve service quality.

Keywords: patient satisfaction, BPJS, online registration, in-person registration

Bibliography: 43 (2013–2024)