

**PERSEPSI PENGGUNA BPJS PADA PELAYANAN KESEHATAN
YANG BEROBAT DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA
PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh :

KRISTINUS WIRO SADAWA
NIM. 2213462142



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
T.A 2024/2025**

**PERSEPSI PENGGUNA BPJS PADA PELAYANAN KESEHATAN
YANG BEROBAT DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA
PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2025**

HASIL PENELITIAN

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya*

Oleh :

KRISTINUS WIRO SADAWA
NIM. 2213462142



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN
T.A 2024/2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

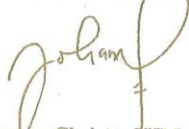
PERSEPSI PENGGUNA BPJS PADA PELAYANAN KESEHATAN
YANG BEROBAT DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA
PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2025

OLEH :

KRISTINUS WIRO SADAWA
NIM. 2213462142

Penelitian ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing sebagai Persyaratan
Menyelesaikan Pendidikan Ahli Madya di Program Studi D-III Perkam
Dan Informasi Kesehatan Univeristas Imelda Medan

Disetujui :
Dosen Pembimbing



(Johanna Christy, SKM., MKM)
NUPTK. 2252770671230283

Diketahui Oleh
Ketua Program Studi



(Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes)
NUPTK. 3657764665230272

PERNYATAAN

PERSEPSI PENGGUNA BPJS PADA PELAYANAN KESEHATAN
YANG BEROBAT DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA
PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2025

TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini mengakui bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali ada beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing di sebutkan sumbernya.

Medan, 26 Agustus 2025



KRISTINUS WIRO SADAWA
NIM. 2213462142

LEMBAR PENGUJIAN

Penelitian Dengan Judul :

**PERSEPSI PENGGUNA BPJS PADA PELAYANAN KESEHATAN
YANG BEROBAT DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA
PEKERJA INDONESIA MEDAN TAHUN 2025**

OLEH :

KRISTINUS WIRO SADAWA
NIM. 2213462142

Telah Diuji Dan Dipertahankan
Pada Tanggal 26 Agustus 2025

Tim Penguji

1. : dr.Jhon Barker Liem, MKM
NUPTK. 2242763664131037

2. : Giyatno, A.Md.PK., S.Kom., SKM., MKM ()
NUPTK. 6155759660130163

3. : Johanna Christy, SKM., MKM ()
NUPTK. 2252770671230283



Disahkan Oleh
Ketua Program Studi



(Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes)
NUPTK. 3657764665230272

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS DIRI

Nama : Kristinus Wiro Sadawa
Tempat/ Tanggal Lahir : Sifalago Gomo, 15 Desember 2005
Agama : Katolik
Anak Ke : 6 dari 8 Bersaudara
Alamat : Sifalago Gomo
Email : Kristinussadawa@gmail.com

II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Taogobali Sadawa
Pekerjaan : PNS
Nama Ibu : Yaniati Laia
Pekerjaan : Petani
Alamat : Sifalago Gomo

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD N071214 Sifalago Gomo	Tahun 2010 - 2016
SMP N.1 Boronadu	Tahun 2016 - 2019
SMA Swasta Santu Xaverius Gunungsitoli	Tahun 2019 - 2022
Prodi D-III Perkam Dan Informasi Kesehatan	Tahun 2022 - 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan yang Berobat di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2025”

Selama penelitian dan terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik moril maupun materi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu :

1. dr. H.R.I Ritonga, M.Sc selaku Ketua Yayasan Imelda Medan
2. Dr.dr.Imelda L. Ritonga, S.Kp, M.Pd, MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan
3. Sarida Surya Manurung, S.Kep., Ns., M.Kes., M.Kep selaku Wakil Rektor I
4. Aureliya Hutagaol, S.Kep., Ns., M.PH selaku Wakil Rektor II
5. Mira Indrayani, SST., MKM selaku Wakil Rektor III
6. Esraida Simanjuntak, SKM., M.Kes selaku Ketua Prodi D-III Perekam Dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan
7. Siti Permatasari Lubis, SKM., M.Kes selaku Sekretaris Prodi D-III Perekam Dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan
8. Ali Sabela Hasibuan, S.Kep., Ns., M.Kep selaku wali kelas yang telah membimbing dan memberikan masukan selama kuliah di Prodi D-III Perekam Dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan

9. dr.Jhon Barker Liem, MKM sebagai Penguji I yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini
10. Giyatno, A.Md.PK., S.Kom., SKM., MKM sebagai Penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini
11. Johanna Christy, SKM., MKM sebagai Dosen Penguji III sekaligus Pembimbing yang telah memberikan masukan dan arahan demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini
12. Direktur dan Seluruh Staf dan pegawai RSUD Imelda Pekerja Indonesia, terutama Kepala instalasi rekam medis dan staf pegawai di bagian rekam medis yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini
13. Dosen dan Staf Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan yang telah membantu penulis selama menjalani perkuliahan
14. Almarhumah kedua orang tua penulis tercinta, Taogobali Sadawa, dan Yaniati Laia. yang selalu kurindukan, semoga Ayah dan Ibu melihat anaknya dari tempat terbaik di sisi-Nya. Karya Tulis Ilmiah ini penulis persembahkan sebagai wujud bukti dan cinta kasih kepada Ayah dan Ibu, Sosok pertama yang menyambut penulis ke dunia dengan penuh kebahagiaan. Meski waktu kebersamaan kita tidak banyak, penulis selalu merasakan cinta, doa, dan dukungan yang tulus dari Ayah dan Ibu. Terima kasih atas kepercayaan yang selalu diberikan, atas didikan, motivasi, serta selalu berusaha memberikan yang terbaik. Andai waktu mengizinkan, penulis ingin memeluk dan menyampaikan rasa rindu, terima kasih, serta permohonan maaf. Semoga Tuhan Yang Maha

Kuasa senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih-Nya kepada Ayah dan Ibu di sisi-Nya.

15. Kepada abang, dan kakak saya, Terserah Sadawa, Astina Hia, Marilina Sadawa, tanteku Atisia Sadawa, Marinahati Sadawa, Desmawati Sadawa, Terimawati Sadawa, Masa Reformasi Sadawa, Masilina Hulu, yang selalu mendoakan memberikan motivasi dan memberikan dukungan kepada penulis dalam bentuk moril dan materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
16. Kepada adek-adekku tercinta Biar Safani Sadawa, Yulianus Rimba Sadawa. Terimakasih atas dukungan yang membuat penulis selalu semangat untuk mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini sampai selesai.
17. Kepada Achmad Zulfikar Siregar, S.Pdi., M.Pd. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga. Terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini hingga selesai.
18. Kepada diri penulis sendiri Kristinus Wiro Sadawa. Terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengandalkan diri sendiri dari berbagai tekanan yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah, yang mampu berdiri tegak ketika di hantam permasalahan. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

19. Kepada teman-teman seangkatan dan seperjuangan serta seluruh teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat keterbatasan dan tidak luput dari kata sempurna. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi penulis sendiri.

Medan, 26 Agustus 2025

Penulis

(KRISTINUS WIRO SADAWA)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGUJIAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	7
2.1.1 Pengertian BPJS	7
2.1.2 Peserta/ Pengguna BPJS	8
2.1.3 Hak Dan Kewajiban Pengguna BPJS	8
2.1.4 Definisi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	9
2.1.5 Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	10
2.2 Persepsi	11
2.2.1 Pengertian Persepsi	11
2.2.2 Proses Persepsi	12
2.2.3 Aspek-Aspek Persepsi	13
2.2.4 Proses Terbentuk Persepsi	14
2.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	15
2.2.6 Persepsi Kualitas Pelayanan	16
2.3 Konsep Rumah Sakit	16
2.3.1 Pengertian Rumah Sakit	16
2.3.2 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit	17
2.3.3 Klasifikasi Rumah Sakit	17
2.4 Kerangka Konsep	19

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis penelitian	20
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian	20
3.2.1 Waktu Penelitian	20
3.2.2 Tempat Penelitian	20
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	21
3.3.1 Populasi	21
3.3.2 Sampel.....	21
3.3.3 Teknik Sampling	22
3.4 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	22
3.4.1 Variabel Penelitian	22
3.4.2 Definisi Operasional.....	23
3.5 Instrumen Dan Cara Pengumpulan Data.....	25
3.5.1 Instrumen Penelitian	25
3.5.2 Cara Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	26
3.6.1 Teknik Pengolahan Data	26
3.6.2 Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Karakteristik Responden	28
4.1.2 Analisis Univariat	29
4.1.3 Analisis Bivariat.....	32
4.2 Pembahasan	37
4.2.1 Karakteristik Responden	37
4.2.2 Persepsi Pasien Pengguna BPJS Berdasarkan Indikator Persepsi Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Yang Berobat Di RSUD Imelda Pekerja Indonesia	37
4.2.3 Tingkat Persepsi Pengguna BPJS Berdasarkan Hubungan Variabel Persepsi Pasien	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1	Definisi Operasional	25
2. Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia	30
3. Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.....	31
4. Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia.....	31
5. Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia	32
7. Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia	32
8. Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia	33
9. Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia	34
10. Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepedulian Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia	34
11. Tabel 4.9	Hubungan Variabel Bukti Fisik Dengan Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Yang Berobat Di RSU Imelda Pekerja Indonesia	35
12. Tabel 4.10	Hubungan Variabel Kehandalan Dengan Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Yang Berobat Di RSU Imelda Pekerja Indonesia	36
13. Tabel 4.11	Hubungan Variabel Daya Tanggap Dengan Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Yang Berobat Di RSU Imelda Pekerja Indonesia	37
14. Tabel 4.12	Hubungan Variabel Jaminan Dengan Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Yang Berobat Di RSU Imelda Pekerja Indonesia	38
15. Tabel 4.13	Hubungan Variabel Kepedulian Dengan Persepsi Pengguna BPJS Pada Pelayanan Kesehatan Yang Berobat Di RSU Imelda Pekerja Indonesia	39

DAFTAR GAMBAR

1.	Ga
mbar 2.1 Kerangka Konsep	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : SK Pembimbing
- Lampiran II : Surat Izin Penelitian
- Lampiran III : Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran IV : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran V : Dokumentasi Penelitian di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja
Indonesia
- Lampiran VI : Lembar Kuesioner
- Lampiran VII : Lembar Master Data/Tabel
- Lampiran VIII: Lembar Uji Data Univariat Dan Uji Bivariat
- Lampiran IX : Lembar Konsultasi
- Lampiran X : Berita Acara Perbaikan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran XI : Bukti Revisi