

**HUBUNGAN ANTARA PENGGUNAAN BPJS KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN LAYANAN FISIOTERAPI**

DI RSUD UNDATA PROVINSI

SULAWESI TENGAH

SKRIPSI



OLEH

NURUL INAYAH. US. HEBA

202410490720100

PROGRAM STUDI S1 FISIOTERAPI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

**HUBUNGAN ANTARA PENGGUNAAN BPJS KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN LAYANAN FISIOTERAPI**

DI RSUD UNDATA PROVINSI

SULAWESI TENGAH

SKRIPSI



OLEH

NURUL INAYAH. US. HEBA

202410490720100

PROGRAM STUDI S1 FISIOTERAPI

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN ANTARA PENGGUNAAN BPJS KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN LAYANAN FISIOTERAPI DI RSUD UNDATA PROVINSI
SULAWESI TENGAH

Skripsi

Disusun oleh:

Nurul Inayah. Us. Heba

202410490720100

Skripsi ini telah disetujui oleh:

Pembimbing 1



Zidni Imanurrohmah Lubis,
S.Ft.,Ftr.,M.Biomed
NIDN. 0721039501

Pembimbing 2



Ali Mutazzam, S.Ft., Physio.,M.Sc
NIDN. 0714049101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Fisioterapi

Fakultas Ilmu Kesehatan



Dimas Sondang Irawan, SST. Ft., M. Fis., Ph. D
NIP. UMM. 11414100567

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA PENGGUNAAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN FISIOTERAPI DI RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Skripsi

Disusun oleh:

Nurul Inayah. Us. Heba

202410490720100

Skripsi ini telah disahkan oleh:

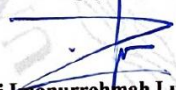
Penguji 1


Sri Sunarinesih Ika Wardojo,
S.KM, MPH., PhD
NIDN. 0725098602

Penguji 2


Atika Yulianti, SST.Ft., Ftr., M.Fis
NIDN. 0729078801

Penguji 3


Zidni Imanurrohmah Lubis,
S.Ft., Ftr., M.Biomed
NIDN. 0725098602

Penguji 4


Ali Mutazzam, S.Ft., Physio., M.Sc
NIDN. 0714049101

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Malang



Prof. Dr. Yoyo Bekti Prasetyo M.Kep., Sp.Kom
NIP. 11203090405

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Halaman Pernyataan Orisinalitas

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Inayah, Us. Hcba

NIM : 202410490720100

Fakultas/ Jurusan : Fakultas Ilmu Kesehatan/ SIFisioterapi

Institusi : Universitas Muhammadiyah Malang

Judul Skripsi : Hubungan Antara Penggunaan BPJS Kesehatan Terhadap
Kepuasan Layanan Fisioterapi DI RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya menyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya akan sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan segala konsekuensinya.

Palu, 05 Agustus 2025

 
METERAI TEMPEL
0247FAK0338070175
Nurul Inayah, Us. Hcba
202410490720100

ABSTRAK

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan bertujuan memberikan pemerataan akses terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia. Meski demikian, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala seperti antrean yang panjang, sistem rujukan bertingkat, serta pembatasan frekuensi dan durasi terapi fisioterapi. Hal ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Tujuan: Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi adanya hubungan antara kepesertaan BPJS Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam menerima layanan fisioterapi di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Metode: Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel terdiri dari 66 pasien rawat jalan pengguna layanan fisioterapi di RSUD Undata, yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner ServQual, dan data dianalisis menggunakan uji Spearman Rank karena data tidak berdistribusi normal. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan BPJS Kesehatan dengan kepuasan terhadap layanan fisioterapi (nilai signifikansi = 0,032; $r = 0,264$). Arah korelasi positif menunjukkan bahwa semakin baik pemanfaatan BPJS, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat, meskipun korelasinya tergolong lemah. Kesimpulan: Terdapat hubungan positif yang signifikan antara penggunaan BPJS Kesehatan dan kepuasan layanan fisioterapi. Hasil ini menjadi masukan penting bagi penyedia layanan dan pengelola kebijakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan fisioterapi bagi peserta BPJS.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, kepuasan layanan fisioterapi, *ServQual* dan RSUD Undata

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat Rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Shalawat serta salam, tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umatnya.

Penulisan proposal skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat agar memperoleh gelar sarjana Pada Program Studi Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang dengan judul “Hubungan Antara Penggunaan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Layanan Fisioterapi Di Rsud Undata Provinsi Sulawesi Tengah”

Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, bersamaan dengan ini perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Yoyok Bakti Prasetyo, M.Kep., Sp.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Dimas Sondang Irawan, SSTFt, MFis, PhD selaku Ketua Program Studi Fisioterapi.
4. Ibu Zidni Imanurrohmah Lubis, S.Ft.,Ftr.,M.Biomed selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan, saran serta kontribusi yang sangat besar selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Ali Mutazzam, S.Ft., Physio.,M.Sc selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan, saran serta kontribusi yang sangat besar selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan sebagai mahasiswa.
7. Seluruh staff Program Studi Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan sebagai seorang mahasiswa serta memberikan kelancaran dalam penulisan proposal skripsi ini.
8. Kedua orangtua Bapak Ir. Lukman US. Heba dan Ibu Marni Nayu, S.Pd.,M.Pd serta kakak penulis menyelesaikan skripsi ini. Afrina januarista, S.Kep.,Ns.,M.Sc dan wahyurni labelo, S.T., M.T yang memberikan doa, serta dukungan, dan menjadi inspirasi, tempat keluh kesah selama penyelesaian proposal skripsi ini.

Palu, 17 Juni 2025

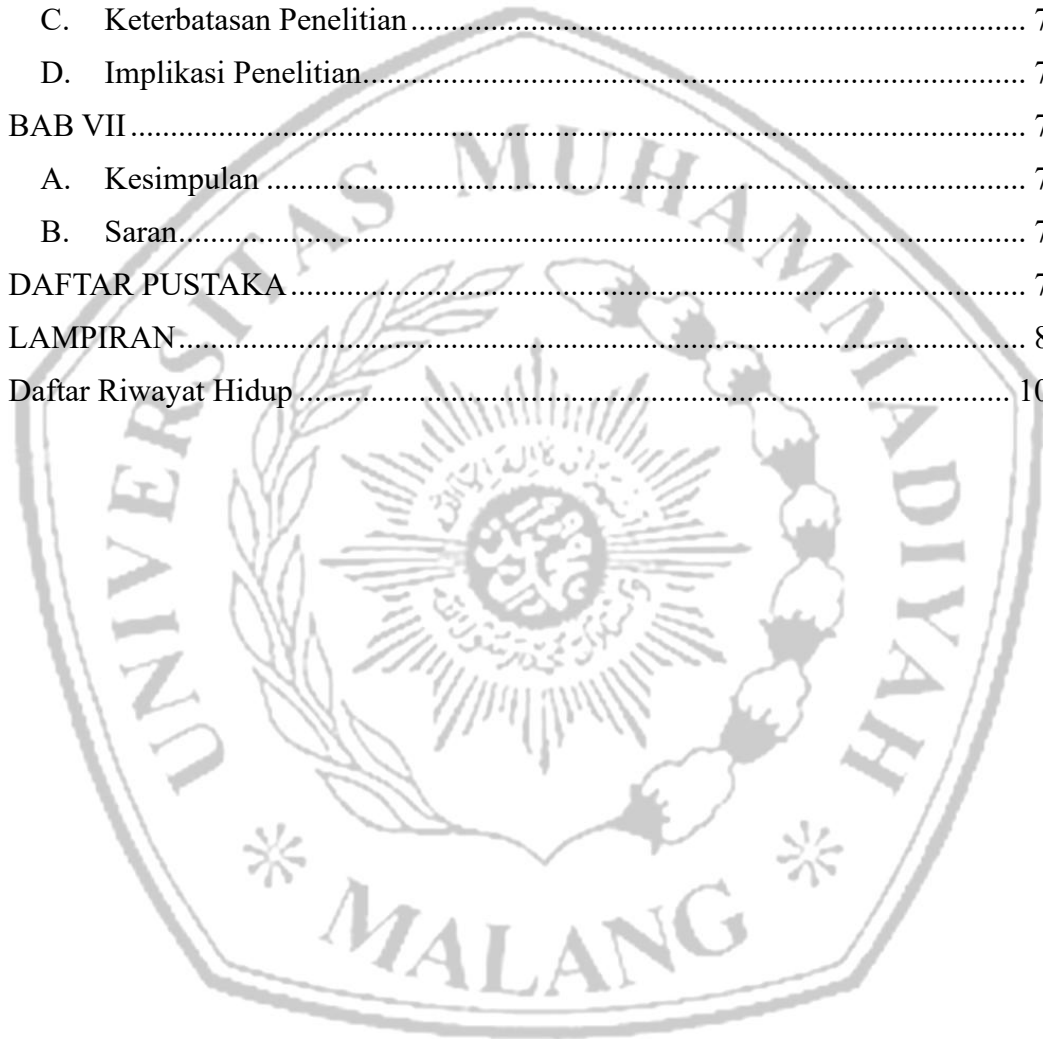
Penulis

Nurul Inayah. US.Heba

DAFTAR ISI

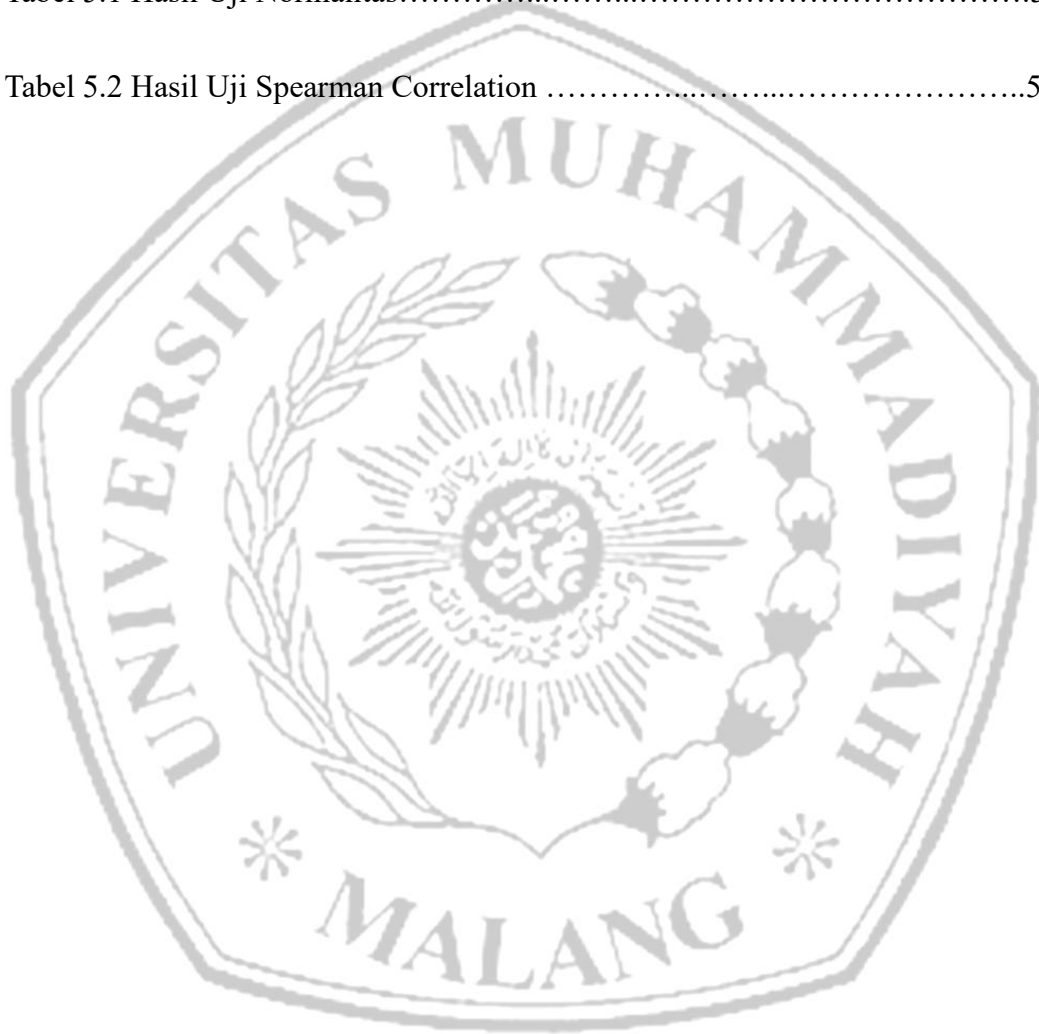
HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR DIAGRAM.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II.....	13
A. BPJS Kesehatan	13
B. Kepuasan Layanan	26
BAB III	35
A. Kerangka Konsep	35
B. Hipotesis.....	36
BAB IV	37
A. Desain Penelitian.....	37
B. Kerangka Penelitian	38
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	39
D. Definisi Operasional.....	41
E. Tempat Penelitian.....	42
F. Waktu penelitian.....	43
G. Etika penelitian.....	43
H. Rencana hasil analisis data.....	46

BAB V.....	51
A. Karakteristik responden	51
B. HASIL ANALISIS DATA.....	58
BAB VI.....	60
A. Interpretasi Hasil dan Diskusi Hasil Penelitian.....	60
B. Analisis Hubungan Antara Penggunaan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Layanan Fisioterapi di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah ...	67
C. Keterbatasan Penelitian.....	73
D. Implikasi Penelitian.....	74
BAB VII.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	86
Daftar Riwayat Hidup.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 4.1 Definisi Oprasional.....	34
Tabel 5.1 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 5.2 Hasil Uji Spearman Correlation	58



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Diagram 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Diagram 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	54
Diagram 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Terapi...55	
Diagram 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Asuransi BPJS Kesehatan.....	56
Diagram 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Layanan Fisioterapi.....	57



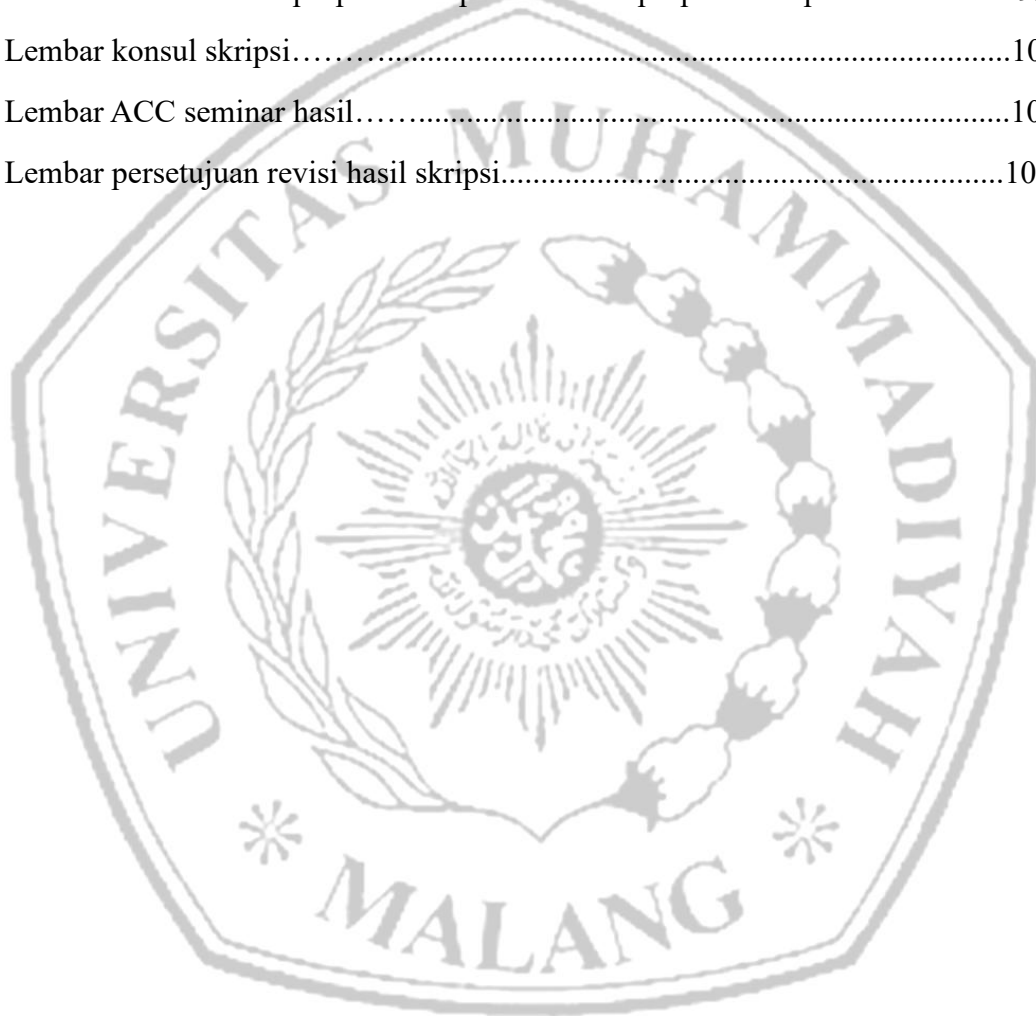
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	28
Gambar 4.1 Kerangka Penelitian.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

Surat izin pengambilan data awal penelitian.....	86
Kuesioner ServQual atau alat ukur.....	87
Kuesioner sudah terisi.....	91
Surat keterangan telah menyelesaikan penelitian.....	98
Lembar ACC seminar proposal skripsi dan revisi proposal skripsi.....	99
Lembar konsul skripsi.....	100
Lembar ACC seminar hasil.....	102
Lembar persetujuan revisi hasil skripsi.....	103



DAFTAR PUSTAKA

- Aan Ika Sugathot, S. Ft. , M. F., dr. Agnes Savitri Agni, M. K., Markus G Kumara Agni. SE., M. K., Andre Cristian Abeh, & Siti Fitriani Simatupang. (2022). *Hubungan Faktor Risiko Usia, Gender, Jumlah Kunjungan, Pekerjaan Dengan Nyeri Punggung Bawah Neuropati di Poli Fisioterapi Puskesmas Kalasan Dalam Rentang Tahun 2020-2021*. <https://repositori.respati.ac.id/dokumen/R-00002024.pdf>
- Adiputra IMS, Trisnadewi NW, Munthe SA, Hulu VT, & Budiastutik I. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Ronald Watrianthos). Yayasan Kita Menulis.
- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam(RSI) Sitti Maryam Kota Manado. In *PHARMACONJurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT* (Vol. 4, Issue 4). <https://doi.org/https://doi.org/10.35799/pha.4.2015.10213>
- Anzar, M., Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Mabelopura Kota Palu, P., Dwi Saputra, A., Kesehatan Masyarakat, F., & Muhammadiyah Palu, U. (2022). *The Relationship between Service Quality and BPJS Health Patient Satisfaction at the Mabelopura Health Center, Palu City*. <https://doi.org/10.56338/jks.v5i6.2497>
- BPJS Kesehatan. (2025, May). *pasien pengguna BPJS Kesehatan merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional yang mendapatkan perlindungan dan akses layanan kesehatan yang lebih adil dan merata di Indonesia*. <https://doi.org/https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/>
- Devika, T., Lubis, Z. I., Sunaringsih, S., & Wardoyo, I. (2024). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Fisioterapis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun*. <https://doi.org/10.22219/physiohs.v7i1.33480>
- Dian Pusparini. (2022, December 14). *Manfaat BPJS Kesehatan, Kekurangan, dan Cara Klaimnya*. <https://www.roojai.co.id/article/asuransi-kesehatan/manfaat-bpjs-kesehatan/>

- Direktur Utama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. (2024). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*.
<https://doi.org/https://peraturan.bpk.go.id/Details/215852/peraturan-bpjs-kesehatan-no-1-tahun-2014>
- F. Tjipto, & G. Chandra. (2016). *Service, Quality & Sotisfoction Edisi 4*.
<https://doi.org/https://www.scribd.com/document/443734724/Service-Quality-Satisfaction-Fandy-Tjiptono>
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL). *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 3(1), 58–64.
<https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Irianto, Hartati, & Soenarmi. (2020). *Analisis Mutu Pelayanan Dalam Rangka Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di*.
<https://repository.stikes-yrsds.ac.id/id/eprint/409/4/BAB%20II%20%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf>
- Izme Angraeny, Zidni Imanurrohmah Lubis, & Nurul Aini Rahmawati. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Dengan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien di Kabupaten Malang. *NURSING UPDATE : Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*.
- Karunia Keperawatan, M., Azizah Keperawatan, N., Rahayu Keperawatan, O., Sovia Melati Keperawatan, P., Prio Agus Santoso Keperawatan, A., Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Sovia Melati, P., & Prio Agus Santoso, A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 2, 2829–1689. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>
- Kementrian kesehatan. (2020). *Peraturan Kementrian Kesehatan No.3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*.
https://www.bing.com/ck/a?!&&p=82bf04f0b3db8154c494634ba23a488fc128c3b6a182eb14084145a7d0f28c95JmltdHM9MTczNDgyNTYwMA&ptn=3&ver=2&hsh=4&fclid=3957de22-6fc1-6204-2a0a-ca956e9763bd&psq=PERMEN_KES_3_2020&u=a1aHR0cHM6Ly9wZXJhdHVyYW4uYnBrLmdvLmlkL0RldGFpbHMvMTUyNTA2L3Blcm1lbmtlcyluby0zLXRhaHVuLTIwMjA=&ntb=1
- Komite Mutu RSUD Undata. (2023). *IKM (indeks kepuasan masyarakat rsud undata) juli 2023*.

- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 3(1), 13–20.
<https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- M Nur Sholikin. (2019, March 1). *Risiko Defisit BPJS bagi Industri Kesehatan*.
<https://nasional.sindonews.com/berita/1382974/18/risiko-defisit-bpjs-bagi-industri-kesehatan>
- Marga, I., Haniwijaya, S. T., Fajriyah, N., Administrasi Rumah Sakit, P., Adi Husada, S., & Keperawatan, P. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Dibandingkan Dengan Asuransi Lainnya Terhadap Pelayanan Kesehatan Patients Satisfaction Level of BPJS Compare to Other Insurance Towards Health Services Indexing Abstract. In *JHMR JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT RESEARCH* (Vol. 1, Issue 1).
https://www.bing.com/ck/a?!&&p=4efb6807e625f6a080e1179baddb0fdbfc8e39b3e28499351c38dfb2cb207dfbJmltdHM9MTczNDgyNTYwMA&ptn=3&ver=2&hsh=4&fclid=3957de22-6fc1-6204-2a0a-ca956e9763bd&psq=ingkat+Kepuasan+Pasien+Pengguna+BPJS+Dibandingkan+Dengan+Asuransi+Lainnya+Terhadap+Pelayanan+Kesehatan+Patients+Satisfaction+Level+of+BPJS+Compare+to+O+ther+Insurance+Towards+Health+Services+Indexing+Abstract&u=a1aHR0cDovL2Rvd25sb2FkLmdhcnVkJYS5rZW1kaWtidWQuZ28uaWQvYXJ0aWNsZS5waHA_YXJ0aWNsZT0zNTA1MzQyJnZhbD0zMDY1MSZ0aXRsZT1UaW5na2F0JTIwS2VwdWFzYW4lMjBQYXNpZW4lMjBCUEpTJTIwZGFuJTIwTm9uJTIwQlBKUyUyMHRlcmhhZGFwJTIwUGVsYXlhbmFuJTIwS2VzZWhhdGFu&ntb=1
- Muthiah Munawwarah Sst.Ft, M. F., Trisia Luciana Amir S.Pd, M. B., Holy Christy Kumala, & Francisca Crisanti Wijaya. (2019). *Hubungan Senam Osteoporosis Terhadap Kebugaran Dan Keseimbangan Lanjut usia*.
https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Research-14546-16_0496.pdf
- Nur Alpiyah, D., Wardani, A., Ainun, F., Nurfitriya, E., & Binawan, U. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi: Literature Review Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi: Literature Review The Relationship of Service Quality to Satisfaction Patient at The Physiotherapy Poly : Literature Review*. 3 No. (3401-3408).
<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i08.1087>

- Nur Fauziah Firdhayanti Sufri. (2021). *SKRIPSI GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FISIOTERAPI DI PRAKTIK MANDIRI PHYSIOCENTER SOROWAKO*.
- Ombudsman.RI. (2023, March 1). *Pembatasan Layanan Pasien BPJS Kesehatan Diskriminatif*.
<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pembatasan-layanan-pasien-bpjs-kesehatan-diskriminatif>
- Peraturan Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 05 Tahun 2018. (2018). *Peraturan Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan No. 05 Tahun 2018 Tentang Penjaminan Pelayanan Rehabilitasi Medik Dalam Program Jaminan Kesehatan*.
- Permenkes No.71. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional*.
<https://www.bing.com/ck/a?!&&p=25dcbe7cecd32ce4dd6a6dc7fcf0de7eb31106721201f979b87e13b011b77c53JmltdHM9MTczNDgyNTYwMA&p=3&ver=2&hsh=4&fclid=3957de22-6fc1-6204-2a0a-ca956e9763bd&psq=PERATURAN+MENTERI+KESEHATAN+REPUBLIK+INDONESIA+NOMOR+71+TAHUN+2013+TENTANG&u=a1aHR0cHM6Ly9wZXJhdHVyYW4uYnBrLmdvLmlkL0hvbWUvRGV0YWlscy8xMjk5MDQvcGVyYbWVua2VzLW5vLTcxLXRhaHVuLTIwMTM&ntb=1>
- PMK RI NO.65. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi*.
- Purwoko Eko. (2023). *Penerapan Pelayanan Fisioterapi Pada Pasien BPJS di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Putri, O., Winarti, R., Program Studi Ners STIKES Widya Husada Semarang, W., Subali Raya No, J., & -Semarang, K. (2018). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS. In *Jurnal Ners Widya Husada* (Vol. 5, Issue 2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33666/jners.v5i2.332>
- Rafliadi, Syahrudin Hattab, & Syarif Permana Salingkat. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs dan

Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Journal Of Publicness Studies*.
<https://jurnal.fisip.untad.ac.id/>

Ragaia Ipaenin, & Diyah Candra. (2018). *Hubungan Dukungan Keluarga Terhadap Motivasi Pasien Pasca Stroke Selama Menjalani Latihan Fisioterapi Di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta*.
<https://digilib.unisayogya.ac.id/3952/1/NASKAH%20PUBLIKASI%20RAGAIA%20IPAENIN.pdf>

Rikomah, & Setyaenti. (2017). *Farmasi Rumah Sakit*. Deepublish.

Rizal, F., & Ani Marwati, T. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. In *Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa* (Vol. 8, Issue 2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29406/jkkm.v8i2.2624>

Salsabila, T. , Ramadini, Amanda Sari, D., Pramita, & Gurning. (2023). *Analisis Akses Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Dalam Perspektif Pembiayaan Kesehatan Era Jkn Di Indonesia*. .
<https://www.bing.com/ck/a?!&&p=0d3566097a01383da5d4cf83ad29963ddbc5b1ed13e62bfb5627623d4b79545cJmltdHM9MTczNDgyNTYwMA&ptn=3&ver=2&hsh=4&fclid=3957de22-6fc1-6204-2a0a-ca956e9763bd&psq=Analisis+Akses+Terhadap+Kualitas+++Pelayanan+++Kesehatan+++Bagi+++Masyarakat+++Miskin+++Dalam+++Perspektif+++Pembiayaan+Kesehatan+Era+Jkn+Di+Indonesia.&u=a1aHR0cHM6Ly9qdXJuYWxrZXNlaGF0YW4uam9sbi5vcmevaW5kZXgucGhwL2hlYWx0aC9hcnRyY2x1L2Rvd25sb2FkLzkxLzk5&ntb=1>

Saputri, N. S., Nurmala, M., Saputri, S., & Murniati, S. (2023). *KAJIAN DAMPAK BANTUAN IURAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN TERHADAP MASYARAKAT MISKIN DAN TIDAK MAMPU*.
www.smeru.or.id.

Sariana, E., Ali, M., Rohadatul, S., Jurusan, A., Program, F., Sarjana, S., Fisioterapi, T., Kemenkes, P., & Iii, J. (2022). Pengaruh Core Stability Exercise Terhadap Peningkatan Kemampuan Fungsional Pada Pralansia Dengan Nyeri Punggung Bawah Di Desa Purwodadi Simpang Tahun 2022. In *Jurnal Fisioterapi dan Kesehatan Indonesia* (Vol. 02, Issue 02).
<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3371304&val=29590&title=PENGARUH+CORE+STABILITY+EXERCISE+TERHADAP+PENINGKATAN+KEMAMPUAN+FUNGSI>

ONAL+PADA+PRALANSIA+DENGAN+NYERI+PUNGGUNG
+BAWAH+DI+DESA+PURWODADI+SIMPANG+TAHUN+202
2

- Selfiyana Laowo, E., Reza Hilmy, M., & Maratis, J. (2021). HUBUNGAN PELAYANAN FISIOTERAPI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA KASUS STROKE DI RUMAH SAKIT WILAYAH JAKARTA BARAT. In *Indonesian Journal of Physiotherapy Research and Education* (Vol. 2, Issue 1).
- Shellyayuning, S., Rahmanto, S., & Basuki, F. A. (2023). Pelayanan Fisioterapi melalui Pemeriksaan dan Latihan Keseimbangan untuk Mencegah Risiko Jatuh pada Lansia di Desa Ngranggonanyar. *Jurnal ABDIMAS-KU: Jurnal Pengabdian Masyarakat Kedokteran*, 2(2), 69. <https://doi.org/10.30659/abdimasku.2.2.69-74>
- SIPPN Menpan. (2024). *Standar Pelayanan BPJS Kesehatan - Instalasi Rehabilitasi Medik*. <https://doi.org/https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/8264190/rsud-undata/instalasi-rehabilitasi-medik?download=true>
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. In *Jurnal Pustakawan Indonesia* (Vol. 18, Issue 1). <https://doi.org/https://www.bing.com/ck/a?!&&p=c30b8f2e9692a286ba488f45c9e7beb1f0916e8a07c222e5f96bcfc25fe46a21JmltdHM9MTczNDgyNTYwMA&pntn=3&ver=2&hsh=4&fclid=3957de22-6fc1-6204-2a0a-ca956e9763bd&psq=PENGARUH+KUALITAS+LAYANAN+TERHADAP+KEPUASAN&u=a1aHR0cHM6Ly9qb3VybmFsLmlwYi5hYy5pZC9pbmRleC5waHAvanBpL2FydGljbGUvZG93bmxxvYWQvMjkyNDYvMjAyODQv&ntb=1>
- Sunaringsih Ika Wardoyo, S., & Rosadi, R. (2023). Analysis of Patient Satisfaction Levels According to the SERVQUAL Method on Post-Stroke Services at the Physiotherapy Clinic Muhammadiyah University Hospital Malang. *KnE Medicine*. <https://doi.org/10.18502/kme.v3i3.13482>
- Suryono, A., Kunci, K., & Kesehatan, A. (2019). *Asuransi Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992*. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=9a882da9215d2e2209d86787c8326a94644ddb7993ce1bd086ad8adf1a2ab3f2JmltdHM9MTczNDgyNTYwMA&pntn=3&ver=2&hsh=4&fclid=3957de22-6fc1-6204-2a0a->

ca956e9763bd&psq=ASURANSI+KESEHATAN+BERDASARKAN+UNDANG-UNDANG+NOMOR+3+TAHUN+1992&u=a1aHR0cHM6Ly9kaW5hbWlrYWwh1a3VtLmZoLnVuc29lZC5hYy5pZC9pbmRleC5waHAvSkRIL2FydGljbGUvZG93bmxvYWQvMjMyLzE5Ng&ntb=1

Sutiyo, T. A. W., Rahmanto, S., & Irawan, D. S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kasus Muskuloskeletal Praktik Mandiri Fisioterapi di Malang Raya. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 5(2), 331–339. <https://doi.org/10.35451/jkf.v5i2.1616>

Triayu Nur Afifah, hoirunnisa Ghefira Yusrani, Rossa Shafira Nur Shabrina, & Novita Dwi Istanti. (2022). *analisis Implementasi Kebijakan Program Bpjs Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Indonesia*. https://www.academia.edu/125140357/Studi_Literatur_Analisis_Implementasi_Kebijakan_Program_BPJS_Kesehatan_Dalam_Meningkatkan_Kualitas_Pelayanan_Kesehatan_DI_Indonesia

Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>

Widanarko Arif. (2023). *Analisis Pelayanan Fisioterapi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler di Unit Rehabilitasi Medik di RSUD DR.MOEWARDI*.

HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Program Studi Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Nurul Inayah. US. Heba
NIM : 202410490720100
Program Studi : S1 Fisioterapi
Judul Naskah : HUBUNGAN ANTARA PENGGUNAAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN FISIOTERAPI DI RSUD UNDATA PROVINSI SULAWESI TENGAH

Jenis Naskah : Skripsi
Keperluan : Mengikuti ujian seminar hasil skripsi
Hasilnya dinyatakan : memenuhi syarat

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1	Bab 1 (Pendahuluan)	10 %	10%
2	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	4%	4%
3	Bab 3 & 4 (Kerangka konsep & metodologi)	12%	12%
4	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	2%	2%
5	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	27%	27%
6	Artikel Ilmiah	0%	0%

Keputusannya : Dapat melaksanakan seminar hasil skripsi

Malang, 4 Juli 2025
Tim Deteksi Plagiasi Prodi Fisioterapi FIKES
UMM



Nurul Aini Rahmawati, S.Ft., Ftr., M.Biomed
NIP UMM. 180321081995

Kampus I

Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sutami No.188 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id