

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT PANTI RINI SLEMAN KALASAN TAHUN
2019**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

LUSIANA DWI KRISTANTI

(1316075)

**PROGRAM STUDI
PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PANTI RINI
SLEMAN KALASAN TAHUN 2019

Diajukan oleh:

LUSIANA DWI KRISTANTI
1316075

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan
di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 04 September 2019

Mengesahkan:

Penguji,



Deby Zulkarnain Rahadian Syah, S.Kep., Ns., MMR
NIDN: 0529118601

Pembimbing,



Ery Rustiyanto., SKM., M. Kes (Epid)
NIDN: 05.2006.7902

Keprodi,


Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH
NPP: 2014.13.0072

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : LUSIANA DWI KRISTANTI
NPM : 1316075
Program studi : Perkam dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul KTI : "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rini Sleman Kalasan Tahun 2019"

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *Plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan Ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 04 September 2019.



Lusiana Dwi Kristanti

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah kepada hamba-Nya yang senantiasa memohon dan meminta hanya kepada-Nya. Dengan segala kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah (KTI) di Rumah Sakit Panti Rini Sleman sesuai dengan masa waktu yang telah di tentukan. Proses penulisan KTI ini tentunya adalah-hal yang penulis tidak dapat melakukan nya sendiri. Penyelesaian KTI tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rini Sleman Kalasan dapat terselesaikan dengan bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md.,SKM.,MPH selaku Ketua Prodi Perekam Medis Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ery Rustiyanto., SKM., M.Kes selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah.
4. Deby Zulkarnain Rahadian Syah, S.Kep., Ns., MMR selaku penguji Karya Tulis Ilmiah.
5. Dr. Y. Agus Wijanarka, M.kes selaku direktur Rumah Sakit Panti Rini yang telah mengizinkan penulis melakukan kegiatan penelitian.
6. Ruriana Wulandari A.Md selaku kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Panti Rini yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh dosen dan staf Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
8. Bapak, Ibu, Mas serta seluruh keluargaku yang tercinta, telah banyak memberikan doa, dukungan dan motivasi yang tak henti-hentinya kepada penulis.
9. Rekan-rekan seperjuangan dan semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan kebaikan kepada kita semua, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya.

Dengan keterbatasan waktu yang ada, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya tulis ilmiah ini masih banyak kekurangan. Besar harapan penulis semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua.

Yogyakarta, Mei 2019

Lusiana Dwi Kristanti

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teoritis	7
B. Kerangka Teori dan Konsep.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Desain Karya Tulis.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	20
D. Variabel Penelitian	21
E. Definisi Operasional.....	21
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	23
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	23
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	24
I. Etika Penelitian	25
J. Jalannya Penelitian.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil	28
B. Pembahasan.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan Pihak-pihak dalam Asuransi Kesehatan	10
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	17
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	18

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	22
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Kuesioner	23
Tabel 3. 3 Klasifikasi Nilai dan Kategori.....	25
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Panti Rini Sleman.....	30
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Panti Rini Sleman.....	31
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Rumah Sakit Panti Rini Sleman.....	31
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Panti Rini Sleman.....	32
Tabel 4. 5 Menunjukkan Rincian Jumlah Skor Pertanyaan Kuisisioner di Rumah Sakit Panti Rini Sleman	32
Tabel 4. 6 Menunjukkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5	34
Tabel 4. 7 Menunjukkan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.....	35
Tabel 4. 8 Menunjukkan Tingkat Kepuasan Pasien Per orang di Rumah Sakit Panti Rini Sleman Kalasan.....	36

DAFTAR SINGKATAN

1. BAPPEDA : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
2. PERMENKES : Peraturan Menteri Kesehatan
3. UU : Undang-undang
4. SJSN : Sistem Jaminan Sosial Nasional
5. JKN : Jaminan Kesehatan Nasional
6. PBI : Penerima Bantuan Iuran
7. Non PBI : Bukan Penerima Bantuan Iuran
8. BPJS : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
9. PPK : Pemberi Pelayanan Kesehatan
10. SEP : Surat Eligibilitas Peserta
11. TPPRJ : Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
12. KEMENKES RI : Kementerian Kesehatan Rakyat Indonesia
13. PPPM : Pusat Penelitian dan Pengabdian
Kepada Masyarakat
14. ALFRED : Administrative Value
15. INA-DRG : Indonesian Diagnosis Related Group
16. INA-CBG : Indonesian Case Based Group
17. UNU : United Nation University
18. FKRTL : Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat izin studi pendahuluan untuk Bupati Sleman
- Lampiran 2 Surat izin studi pendahuluan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 3 Surat izin penelitian untuk Direktur Rumah Sakit Panti Rini
- Lampiran 4 Surat izin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 5 Surat izin uji validitas untuk Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 6 Surat izin uji validitas untuk Rumah Sakit Queen Latifah
- Lampiran 7 Surat izin balasan penelitian dari Rumah Sakit Panti Rini
- Lampiran 8 Lembar capaian indikator mutu januari-maret 2019 Rumah Sakit
Panti Rini
- Lampiran 9 Surat permohonan untuk responden
- Lampiran 10 Lembar persetujuan responden
- Lampiran 11 Lembar kuesioner rawat jalan dari Rumah Sakit Panti Rini
- Lampiran 12 Lembar ceklist kuesioner penelitian
- Lampiran 13 Lembar bimbingan karya ilmiah
- Lampiran 14 Lembar kehadiran mengikuti ujian proposal