

**LITERATURE REVIEW : EVALUASI KEPUASAN PASIEN
BPJS DI PUSKESMAS**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

FEBRI NGESTIUTAMA
2215052

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
LITERATURE REVIEW : EVALUASI KEPUASAN PASIEN BPJS DI
PUSKESMAS

Diajukan Oleh :

FEBRI NGESTIUTAMA


2215052

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai
Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan di
Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

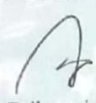
Tanggal : 13 Oktober 2020

Menyetujui:

Penguji:


Rahayu Iskandar, S.Kep.,Ns.,M.kep
NIDN : 04-0508-7501

Pembimbing,


Deby Zulkarnain R.S.,MMR
NIDN : 05-2911-8601

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Keperawatan



HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertandatangan dibawah ini, adalah mahasiswa
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta ;

Nama : Febri Ngestiutama

NPM : 2215052

Program Studi : Keperawatan (S1)

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas

Menyatakan bahwa Literatur Review dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiresme. Semua refrensi dan sumber terkaiat yang di acu dalam karya ini telah ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan menyerahkan hak cipta penelitian, kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 1 Oktober 2020



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabaraakatatuh

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “*Studi Literature Review : Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas*”.

Studi Literature Review ini telah dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Drs. Djoko Susilo, ST., MT, selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Kuswanto Hardjo, dr.,M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Dewi Utari, MNS selaku Ketua Program Studi Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Deby Zulkanain Rahadian Syah, MMR selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada saya dengan ikhlas dan sabar dalam penulisan proposal penelitian.
5. Rahayu Iskandar, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku dosen Penguji yang banyak memberikan bimbingan dan masukan dengan ikhlas dan sabar dalam penulisan penelitian ini.
6. Keluarga yang senantiasa memberikan semangat dukungan moral, spiritual serta materi sehingga memperlancar tersusunya proposal penelitian ini.
7. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuan dan semangat sehingga memperlancar tersusunya proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon maaf atas keterbatasan dan kekurangan dalam penyelesaian proposal ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat dan berguna.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh

Yogyakarta, 1 Oktober 2020
Peneliti,
(Febri Ngestiutama)

DAFTAR ISI

LITERATURE REVIEW : EVALUASI KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN LITERATURE REVIEW	ii
HALAMAN PERNYATAAN HAK CIPTA	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
BAB II METODE PENELITIAN	5
A. Strategi Pencarian Literatur.....	5
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	5
C. Seleksi Studi dan Penilaiann Kualitas	6
BAB III HASIL DAN ANALAISI	7
A. Hasil dan analisis.....	7
1. Karakteristik pengguna BPJS.....	7
2. Tingkat Kepuasan.....	9
3. Jenis Kepuasan	23
BAB IV PEMBAHASAN	27
A. Karakteristik pengguna BPJS.....	27
B. Tingkat kepuasan	29
C. Jenis kepuasan.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	32
A. Kesimpulan	32
B. Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas	7
---	---

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Kriteria Inklusi Dan Ekslusi.....	5
Tabel 3 1 Karakteristik Pengguna BPJS	7
Tabel 3 2 Tingkat Kepuasan	9
Tabel 3 3 Jenis Kepuasan.....	23

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Jurnal Di Review	36
Lampiran 2 Jurnal Tidak Direview	44
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Skripsi.....	53

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA