

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS MENGGUNAKAN
*LITERATURE REVIEW***

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya Kesehatan
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta



Disusun oleh:

YUDHI DWI RANGGA

1317024

**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS MENGGUNAKAN
LITERATURE REVIEW

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan oleh :

YUDHI DWI RANGGA
NPM 1317024

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

Tanggal 01 September 2020

Mengesahkan:

Penguji,



Ratna Prabesti, SST., MPH
NIDN 05-0502-8901

Pembimbing,



Eva Putrinigrum, S.ST., MPH
NIDN 05-1003-85501

Ketua Prodi

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Laili Rahmatul Iimi, A.Md., SKM., MPH
NPP 2014-13-0072

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Yudhi Dwi Rangga

NPM : 1317024

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)

Judul : Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menggunakan *Literature Review*

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diaacu 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 kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 14 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Yudhi Dwi Rangga

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Menggunakan *Literature Review*.” Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan motivasi dari berbagai pihak untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku ketua Prodi Perkam dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ratna Prahesti, S.ST.,MPH selaku dosen Penguji yang telah memberikan saran, masukan dan pengarahan untuk melengkapi KTI.
4. Eva Putriningrum. S.ST. MPH selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan motivasi kepada saya dalam penyusunan KTI.
5. Seluruh staf dan dosen Rekam Medis universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung dan melancarkan menyelesaikan karya tulis ilmiah.
6. Teristimewa orang tua kami tercinta, Papa dan Mama yang telah memberikan kepercayaan serta limpahan kasih sayang.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis semoga KTI ini bermanfaat bagi semua.

Yogyakarta, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR SINGKATAN	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Praktis	4
2. Manfaat Teoritis.....	4
BAB II METODE PENELITIAN.....	5
A. Strategi Pencarian <i>Literature Review</i>	5
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	5
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas	6
BAB III HASIL ANALISIS JURNAL	7
BAB IV PEMBAHASAN.....	10
A. Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum	10
B. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Perdimensi	11
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	15
A. Kesimpulan	15
B. Saran.....	15
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN.....	20

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Analisis jurnal	7
Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum	10
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan PerDimensi	11

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas.....	6
---	---

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat.
PPK	: Pusat Pelayanan Pertama.
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jurnal Bimbingan Karya Tulis Ilmiah	21
--	----

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA