

**KEPUASAN PASIEN BPJS DI PELAYANAN RAWAT JALAN  
TERHADAP WAKTU TUNGGU PENYEDIAAN BERKAS REKAM  
MEDIS DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL  
YOGYAKARTA TAHUN 2017**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya  
Perekam dan Informasi Kesehatan  
Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

**DEDE SUMARNI**  
**1314073**

**PROGRAM STUDI PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA  
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KEPUASAN PASIEN BPJS DI PELAYANAN RAWAT JALAN  
TERHADAP WAKTU TUNGGU PENYEDIAAN BERKAS REKAM  
MEDIS DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL  
YOGYAKARTA TAHUN 2017**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan oleh :

**DEDE SUMARNI**

**1314073**

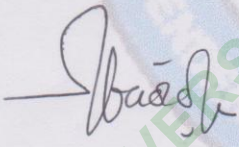
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu  
Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya  
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

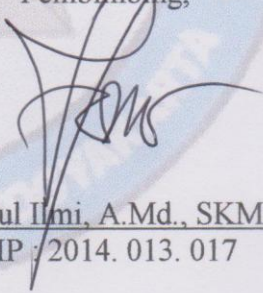
Tanggal : 21 Juli 2017

Menyetujui,


Penguji,

Pembimbing,

  
Haniek Farida, S.Psi., M.Si  
NIDN : 0523107801

  
Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH  
NIP : 2014.013.017

Mengesahkan,  
a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta  
Ketua Program Studi Perkam dan Informasi Kesehatan (D-3)

  
Sis Wuryanto, A.Md,Perkes., SKM., MPH  
NUP : 99-0553-6224

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Dede Sumarni

NPM : 1314073

Program Studi : Perekam dan Informasi Kesehatan (D3)

Judul Karya Ilmiah : Kepuasan pasien BPJS di pelayanan rawat jalan terhadap waktu tunggu penyediaan berkas rekam medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta tahun 2017.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Juli 2017



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik, yang akan diajukan guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan judul “Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Rawat Jalan terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta tahun 2017”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yaitu:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M. Kes. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Sis Wuryanto, Amd., PerKes., SKM., MPH, selaku Ketua Prodi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Laili Rahmatul Ilmi, Amd., SKM., MPH selaku dosen pembimbing yang telah memberikan semangat, bimbingan, arahan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. dr. Widiyanto Danang Prabowo. MPH selaku direktur Utama Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
5. Ayah, ibu, dan semua keluarga yang selalu memberikan semangat terima kasih atas segala doa, dukungan, dorongan, pengertian, dan kasih sayangnya.
6. Teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu dan selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis semoga tugas ini berguna bagi semua.

Yogyakarta, Juli 2017

Dede Sumarni

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR SINGKATAN .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang .....	1
B.Rumusan Masalah .....	3
C.Tujuan Penelitian.....	3
D.Manfaat .....	4
E.Keaslian Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A.Rekam Medis .....	7
1. Pengertian Rekam Medis.....	7
2. Tujuan Rekam Medis .....	7
3. Kegunaan Rekam Medis.....	8
B.Mutu Pelayanan Kesehatan .....	8
1. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan .....	8
2. Pentingnya penilaian Kepuasan Pasien .....	9
C.Pendaftaran Rawat Jalan .....	9
D.Waktu Tunggu Pelayanan .....	10
E. Kepuasan Pasien.....	11
1. Pengertian Kepuasan Pasien.....	11
2. Dimensi Mutu Kepuasan Pasien.....	11
3. Faktor yang Mempengaruhi .....	12
F. BPJS Kesehatan .....	13

1. Pengertian BPJS Kesehatan.....	13
2. Kepesertaan BPJS.....	13
G.Kerangka Teori.....	14
H.Kerangka Konsep.....	15
I. Pertanyaan Penelitian .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
A.Jenis dan Rancangan Penelitian .....	17
B.Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
C.Populasi dan Sampel Penelitian .....	17
D.Variabel Penelitian .....	19
E. Definisi Operasional dan Skala Penelitian.....	19
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	20
G.Uji Validitas dan Reliabilitas .....	22
H.Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	23
I. Etika Penelitian .....	24
J. Pelaksanaan Penelitian.....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
A.Gambaran Umum Rumah Sakit .....	27
B. Hasil .....	32
C. Pembahasan.....	36
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>40</b>
A.Kesimpulan .....	40
B.Saran.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	20
Tabel 4.1 Data Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul .....	32
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden.....	33
Tabel 4.3 Tingkat kepuasan pasien dimensi <i>Reability</i> (keandalan) .....	34
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap) ...	35
Tabel 4.5 Tingkat kepuasan pasien dimensi <i>Assurance</i> (jaminan) .....	35
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan pasien dimensi <i>Emphaty</i> (kepedulian) .....	36
Tabel 4.7 Tingkat kepuasan pasien dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik ) .....	36

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	15
Gambar 4.1 Rata-rata waktu penyediaan berkas rekam medis pasien BPJS di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.....	32

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA



## DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
IPTEK	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PKU	: Pusat Kesehatan Umum
RI	: Republik Indonesia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
TPPRI	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat izin studi pendahuluan untuk Bupati Bantul
- Lampiran 2 Surat izin studi pendahuluan dari Bupati Bantul
- Lampiran 3 Surat izin studi pendahuluan untuk Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta
- Lampiran 4 Surat izin studi pendahuluan dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta
- Lampiran 5 Surat izin penelitian untuk Bupati Bantul
- Lampiran 6 Surat izin penelitian dari Bupati Bantul
- Lampiran 7 Surat izin penelitian untuk Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta
- Lampiran 8 Surat izin penelitian dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta
- Lampiran 9 Keterangan persetujuan etik penelitian
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 11 Surat permohonan menjadi responden
- Lampiran 12 Lembar persetujuan responden
- Lampiran 13 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 14 Hasil perhitungan Kuesioner
- Lampiran 15 Lembar kehadiran mengikuti ujian usulan karya ilmiah
- Lampiran 16 Lembar bimbingan karya ilmiah