

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
GEDONGTENGEN YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Perkam
Medis Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

NANDA MUCHDALIFA BAHANSUBU

201204074

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN LAPORAN KARYA ILMIAH
ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GEDONGTENGEN
YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

NANDA MUCHDALIFA BAHANSUBU

201204074

Telah disetujui untuk mengikuti ujian hasil **Karya Ilmiah**
Tanggal: 10 Juli 2023

Menyetujui,
Pembimbing



Ratna Prahesti, SST., MPH

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GEDONGTENGEN
YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

NANDA MUCHDALIEA BAHANSUBI

201204074

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: 08 April, 2023

Mengesahkan

Penguji,



Dr. Tri Sunarsih, S.S.T., M. Kes
0524038401

Pembimbing,



Ratna Prabhasti, SST., MPH
0505028901



Zakharis Kurnia Purbobimiko, A.Md.RMIK., SIP., MPH
2018.13.0114

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

Nama : Nanda Muchdalifa Bahansubu

NPM : 201204074

Program Studi : D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul KTI : Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul diatas merupakan 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 Jendral 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.

ta, 08 Agustus 2023
METERAI
TEMPER
088ACAKX548452172

Nanda Muchdalifa Bahansubu


PRAKATA

Puji syukur alhamdulillah senantiasa saya ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Pendaftaran Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta” adapun tujuan dari penyelesaian karya tulis ilmiah ini adalah sebagai salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan kuliah di Program Studi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tulus kepada:

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Zakharias kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK, SIP., MPH. selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan D-3 Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Piping Asgiani, A.Md.Perkes., SKM., MKK, selaku koordinator Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan D-3 Fakultas kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Dr. Tri Sunarsih, S.S.T., M.Kes, selaku dosen penguji karya tulis ilmiah ini.
5. Ratna Prahesti, S.ST., MPH, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan petunjuk, arahan, dan saran dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
6. Keluarga khususnya kedua orangtua tercinta Ibu Sriwulan Pondaag dan Ayah Irwan Bahansubu yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi kepada saya.
7. Serta semua teman dan kerabat yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat dalam proses penyelesaian karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam karya tulis ilmiah ini. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan karya tulis ilmiah ini. Penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 10 Juli 2023



Nanda Muchdalifa Bahansubu

DAFTAR ISI

PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
D. Manfaat penyusunan Karya Tulis Ilmiah	4
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teoritis	7
C. Kerangka Konsep	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
A. Desain Karya Ilmiah	19
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Variabel	21
E. Definisi Operasional	21
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	22
G. Validitas dan Reabilitas	23
E. Etika Penelitian	25
BAB IV	19
HASIL DAN PEMBAHASAN	19
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	19
B. Hasil Penelitian	21
C. Pembahasan	26
D. Keterbatasan Penelitian	31
BAB V	32
KESIMPULAN	32
A. Kesimpulan	32
B. Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	22
Tabel 4. 1 Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta.....	21
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	22
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	22
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	23
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Dari Faktor <i>Tangibles</i>	24
Tabel 4. 7 Kepuasan Pasien Dari Faktor <i>Reliability</i>	25
Tabel 4. 8 Kepuasan Pasien Dari Faktor <i>Assurance</i>	25
Tabel 4. 9 Kepuasan Pasien Dari Faktor <i>Reponsiveness</i>	26
Tabel 4. 10 Kepuasan Pasien Dari Faktor <i>Empathy</i>	26

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	18

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Izin Studi Pendahuluan	38
Lampiran 2 Izin Studi Pendahuluan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta	39
Lampiran 3 Izin Studi Pendahuluan Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta	40
Lampiran 4 Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.....	41
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian Dari Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta	42
Lampiran 6 Surat Keterangan Persetujuan Etik Penelitian	43
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta	44
Lampiran 8 Bukti Pembayaran Penelitian Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta	45
Lampiran 9 <i>Informed Consent</i>	47
Lampiran 10 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	48
Lampiran 11 Identitas Responden.....	49
Lampiran 12 Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 13 Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Proposal Karya Ilmiah	52
Lampiran 14 Lembar Bimbingan Karya Ilmiah.....	53
Lampiran 15 Hasil Cek Plagiasi.....	55