

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS GAMPING 1**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Perekam Medis  
Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

**SELMA HANITA YASMIN**

**201204100**

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

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH  
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS GAMPING I**

Diajukan oleh:

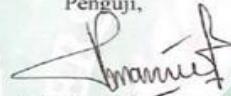
**SELMA HANITA YASMIN**  
201204100

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: 22 Agustus 2023

Mengesahkan:

Penguji,



Imaniar Sevtyani, S.K.M., M.K.M  
05.0809.9302

Pembimbing,



Eniyah, MHKes  
0512068105

Mengesahkan,  
Keprodi,



Zakharias Kurnia Purbobinuko A. Md.RMIK, SIP., MPH  
2018.13.0114

### SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Selma Hanita Yasmin

NPM : 201204100

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul Skripsi : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Pukesmas Gamping I

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas 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 mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 22 Agustus 2023



Selma Hanita Yasmin

## KATA PENGANTAR

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 di Puskesmas Gamping 1 sesuai dengan masa waktu yang telah ditentukan. Proses penulisan Karya Tulis Ilmiah ini tentunya ada hal-hal yang penulis tidak dapat melakukannya sendiri. Penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan kesehatan di Puskesmas Gamping 1 dapat terselesaikan bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih 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 Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Piping Asgiani, A.,Md.Perkes., S.K.M., MKM. Selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Eniyati., MHKes selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah.
5. Imaniar Sevtiyani, S.K.M., MKM selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah.
6. drg. Deni Andriyani selaku Kepala Puskesmas Gamping 1 yang telah mengizinkan penulis melakukan kegiatan penelitian.
7. Anggit Ryan Gerryansyah, A.Md selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Puskesmas Gamping 1 yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh Dosen dan Staff Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
9. Bapak, Ibu serta seluruh keluargaku yang tercinta, telah banyak memberikan doa, dukungan dan motivasi yang tak henti-hentinya kepada penulis.
10. Rekan-rekan seperjuangan dan semua pihak yang telah membantu dalam

pembuatan Proposal 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 orang.

Yogyakarta, 15 Juni 2023



Selma Hanita Yasmin

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR SINGKATAN .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
B. Kerangka Teori .....	18
C. Kerangka Konsep.....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
A. Desain Karya Tulis Ilmiah .....	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	20
D. Variabel Penelitian.....	22
E. Definisi Operasional.....	22
F. Alat dan Teknik Pengumpulan Data .....	25
G. Uji Validitas dan Reabilitas .....	25
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	26
I. Etika Penelitian.....	27
J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	30
A. Gambaran Umum Puskesmas Gamping 1 .....	30

B. Hasil Penelitian .....	32
C. Pembahasan.....	37
D. Keterbatasan Penelitian.....	41
BAB V KESIMPULAN.....	42
A. Kesimpulan .....	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	43

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian .....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Pasien .....	32
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan 5 Dimensi.....	32
Tabel 4. 3 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1 .....	35
Tabel 4. 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability .....	35
Tabel 4. 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness.....	35
Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance .....	36
Tabel 4. 7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangibles .....	36
Tabel 4. 8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy .....	36

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	19

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA

## DAFTAR SINGKATAN

DSJN	: Dewan Jaminan Sosial Nasional
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
POLINDES	: Poliklinik Desa
PUSTU	: Puskesmas Pembantu
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
WNI	: Warga Negara Indonesia
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
KB	: Keluarga Berencana
JHT	: Jaminan Hari Tua
KPJ	: Kartu Peserta Jamsostek
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
MTBS	: Manajemen Terpadu Balita Sakit

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	47
Lampiran 2 Etichal Clearance.....	48
Lampiran 3 Surat Keterangan Studi Penelitian di Puskesmas Gamping 1 .....	49
Lampiran 4 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	50
Lampiran 5 Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Proposal Karya Ilmiah .....	53
Lampiran 6 Hasil Cek Plagiarisme .....	54
Lampiran 7 Informed Consent .....	56
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian.....	58

PEPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA