

**IDENTIFIKASI FAKTOR PENYEBAB DAN PEMECAHAN
MASALAH PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas
Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

SOFANIA SOFI

201204106

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

HALAMAN PENGESAHAN

**IDENTIFIKASI FAKTOR PENYEBAB DAN PEMECAHAN MASALAH
PENDAFTARAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT NUR
HIDAYAH TAHUN 2023**

Diajukan oleh:

SOFANIA SOFI
201204106

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:.....

Mengesahkan:

Penguji,

Pembimbing,

dr. Endang Purwanti, Sp.M.,M.Kes
8852710016

Tika Sari Dewi, S.Kep., Ns., MPH
05-220193-02

Keprodi,



Zaharias Kurnia Purbomuko, A.Md.RMIK., SIP., MPH
2018.13.0114

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Sofania Sofi

NPM : 201204106

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul Skripsi : Identifikasi Faktor Penyebab dan Pemecahan Masalah Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Tahun 2023

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, Cina 24 Juli 2023



Sofania Sofi

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Identifikasi Faktor Penyebab dan Pemecahan Masalah Pendaftaran Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Tahun 2023” dapat selesai pada waktunya. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan D-III Rekam Medis dan Informasi kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Adapun Karya Tulis Ilmiah ini berjalan dengan lancar karena oleh anugerah Tuhan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membimbing, membantu, serta memotivasi. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih 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 Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Tika Sari Dewi, S.Kep., Ns., MPH selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan, arahan, serta motivasi.
4. dr. Endang Purwanti, Sp.M., M.Kes selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan memberi masukan serta koreksi untuk perbaikan Karya Tulis Ilmiah.
5. Piping Asgiani, A.Md.Perkes., SKM., MKM selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah yang telah meluangkan waktu memberikan arahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. dr. Estianna Khoirunnisa, MPH selaku Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Budhi Wicaksono, A. Md. RMIK selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Nur Hidayah yang telah menerima dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.

8. Teristimewa orang tua dan keluarga yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam menyusun KTI ini sehingga dapat menjadi sebuah Karya Tulis Ilmiah yang baik dan dapat digunakan suatu saat nanti.

Yogyakarta, 3 Juli 2023

Penulis,

Sofania Sofi

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
A. Rumusan Masalah	3
B. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
C. Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Teoritis	3
2. Manfaat Praktis	4
D. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori	7
1. Rumah Sakit.....	7
2. Pelayanan Pendaftaran	7
3. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).....	9
4. Metode sebab akibat/diagram tulang ikan (<i>Fishbone</i>)....	11
B. Kerangka Teori	14
C. Kerangka Konsep	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Desain Penelitian	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
C. Subjek dan Objek Penelitian	16
1. Subjek Penelitian.....	16
2. Objek Penelitian.....	17
D. Definisi Istilah	17
E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	17
1. Teknik Pengumpulan Data.....	17
2. Alat Penelitian.....	18
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	19
G. Metode Pengolahan dan Analisi Data	19
H. Etika Penelitian.....	20
1. Sukarela.....	20
2. <i>Informed Consent</i>	20
3. Tanpa nama (<i>Anonimitas</i>)	20

4. Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>)	20
I. Pelaksanaan Penelitian	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Hasil Karya Ilmiah	22
1. Gambaran Umum Rumah Sakit Nur Hidayah	22
2. Analisis Hasil	25
B. Pembahasan	50
C. Keterbatasan Penelitian	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Sub Kategori dan Kategori Identifikasi Masalah dan Faktor Penyebab Masalah	42
Tabel 4. 2 Sub Kategori Pemecahan Masalah.....	48
Tabel 3. 1 Variabel dan Daftar Istilah.....	17
Tabel 4. 1 sub kategori dan kategori identifikasi masalah dan faktor penyebab masalah.....	42
Tabel 4. 2 Sub Kategori Pemecahan Masalah.....	48

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Fishbone	13
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	15
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Unit Rekam Medis	25
Gambar 4. 2 Diagram Fishbone Faktor Penyebab Pendaftaran Pasien Terhambat di RS Nur Hidayah	50

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Informed Consent</i>	68
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	73
Lampiran 3 Checklist Observasi	77
Lampiran 4 Surat Izin Studi Pendahuluan	79
Lampiran 5 Surat Balasan Permohonan Studi Pendahuluan.....	80
Lampiran 6 Ethical Clearance	81
Lampiran 7 Izin Penelitian.....	82
Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian.....	83
Lampiran 9 Jadwal Pelaksanaan	84
Lampiran 10 Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Karya Tulis Ilmiah	85
Lampiran 11 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	86
Lampiran 12 Persetujuan Ujian Hasil	89

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA