

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM MENERIMA
PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH
SAKIT**

KARYA TULIS ILMIAH

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

LITERATURE REVIEW



Disusun Oleh :

WAHYU WENING WIDYASTUTI

181204044

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DALAM MENERIMA PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT

Diajukan oleh:

WAHYU WENING WIDYASTUTI

181204044

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: 24 September 2021

Penguji,



Praptana, dr., MPH
05-1201-6301

Pembimbing,



Ristiana Eka Ariningtyas, S.ST., MPH
06-0406-8801

Kapredid.

KETUA



Laili Rahmatul Ilmi, S.Md., SKM., MPH
NPP : 2013.14.0072

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Wahyu Wening Widyastuti
NPM : 181204044
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul Karya Tulis : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs
Dalam Menerima Pelayanan Di Bagian
Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit

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 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, 17 Agustus 2021

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAL TEMPEL', and '1EAUX20100203'. The signature is in black ink.

Wahyu Wening Widyastuti

PRAKATA


Puji Syukur Kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan Judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan” Penyusunan proposal karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit dengan metode *Literatur Review*.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kuswanto Hardjo, dr.M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis Univesitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Praptana, dr., MPH selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah
4. Ristiana Eka Ariningtyas, S.ST., MPH selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan proposal karya tulis ilmiah ini.
5. Bapak, ibu, dan kakak tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, serta kepercayaan kepada saya untuk menyelesaikan proposal karya tulis ilmiah ini.
6. Teman-teman Program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan.
7. Lisa, Dheya, Agnes, Dila, Ellena yang selalu menyemangati penulis dan memberikan hiburan ketika sedang sedih.
8. Dhesi dan Annisa yang sudah meminjamkan laptop, supaya penulis bisa menyelesaikan karya tuliis ilmiah ini.
9. *Last but not least* diri saya sendiri, karena telah berjuang menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan demikian penulis memohon saran dan kritik yang bersifat membangun kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Kulon Progo, 4 Juni 2021



Wahyu Wening Widyastuti

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
1. Tujuan Umum.....	2
2. Tujuan Khusus.....	2
D. Manfaat Penyusunan Literature Review	2
1. Bagi rumah sakit	2
2. Bagi Institut Pendidikan	2
3. Bagi Peneliti Lain	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
A. Tinjauan Teori	3
1. Pengertian Rumah Sakit	3
2. BPJS Kesehatan	3
3. Kepuasan Pasien	4
4. Dimensi Mutu Pelayanan	4
B. Kerangka Konsep.....	6
BAB III METODE.....	7
A. Strategi Pencarian Literatur	7

1. Protokol Registrasi.....	7
2. Database dan Search Engine	7
3. Kata kunci yang digunakan	7
B. Kriteria Inklusi dan Eksklusi (PICO).....	8
C. Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas	9
1. Hasil Pencarian dan Seleksi Studi	9
2. Penilaian kualitas	10
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	11
A. Hasil.....	11
B. Analisis.....	14
1. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan <i>Tangibles</i>	14
2. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan <i>Reability</i>	14
3. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan <i>Responsiveness</i>	14
4. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan <i>Assurance</i>	15
5. Dimensi kepuasan kualitas pelayanan <i>Empathy</i>	15
BAB V PEMBAHASAN	16
A. Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Tangibles</i>	16
B. Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Reability</i>	16
C. Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i>	17
D. Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i>	17
E. Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i>	18
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	20
A. Kesimpulan	20
B. Saran	20
DAFTAR PUSTAKA	21
L A M P I R A N.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Database.....	7
Tabel 3. 2 Kata Kunci	7
Tabel 3. 3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	8
Tabel 3. 4 Penilaian Kualitas.....	10
Tabel 4. 1 Hasil <i>Literature Review</i>	11

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	6
Gambar 3. 1 Hasil Pencarian Seleksi Studi.....	9

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Screenshot Database</i>	23
Lampiran 2. <i>Checklist Prisma Jurnal 1</i>	24
Lampiran 3. <i>Checklist Prisma Jurnal 2</i>	27
Lampiran 4. <i>Checklist Prisma Jurnal 3</i>	30
Lampiran 5. <i>Checklist Prisma Jurnal 4</i>	33
Lampiran 6. <i>Checklist Prisma Jurnal 5</i>	36
Lampiran 7. Ekstraksi Data	39
Lampiran 8. <i>Critical Appraisal</i>	40
Lampiran 9. Lembar Persetujuan Ujian Proposal	45
Lampiran 10. Lembar ACC Ujian Proposal	46
Lampiran 11. Lembar Persetujuan Ujian Hasil	47
Lampiran 12. Lembar Bimbingan	48
Lampiran 13. Lembar Mengikuti Ujian Sempro	50
Lampiran 14. Hasil Cek <i>Plagiarism</i>	51