

**GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS
DI RSU AT-TUOTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA**

TAHUN 2019

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Kesehatan

Program Studi Perekam dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

HANIF DITA SAFRIZA

1316052

PROGRAM STUDI PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS
DI RSU AT-TUOTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA
TAHUN 2019**

LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan oleh:

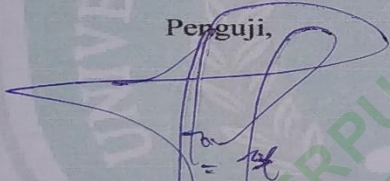
HANIF DITA SAFRIZA
1316052

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai
Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

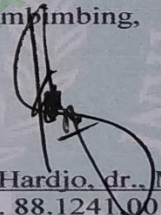
Tanggal: 30 Juli 2019

Mengesahkan:

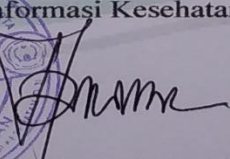
Penguji,


Hendra Rohman, A.Md, S.K.M., MPH
NIDN. 0501058603

Pembimbing,


Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes.
NIDK. 88.1241.0016

Mengesahkan,
Keprosdi, Perkam dan Informasi Kesehatan (D-3)


Laili Rahmatul Hmi, A.Md, S.K.M., MPH
NPP. 2014.13.0072



HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Hanif Dita Safriza

NPM : 1316052

Program Studi : Perkam dan Informasi Kesehatan (D-3)

Judul Karya Tulis Ilmiah : Gambaran Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta Tahun 2019.

Dengan ini menyatakan hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya tulis ilmiah saya sendiri dan bukan hasil *plagiarism*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang baku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Fakultas Kesehatan 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, 30 Juli 2019



Hanif Dita Safriza

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala Rahmat dan NikmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul **Gambaran Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan BPJS di RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta Tahun 2019**. Penulis menyadari bahwa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan saran. Oleh karena itu, penulis ucapkan terima kasih atas tersusunnya Karya Tulis Ilmiah kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.M.d.,S.KM.,M.P.H selaku Ketua Prodi Perkam dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Hendra Rohman., A.M.d.,S.KM.,M.P.H selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah.
4. Andi Karisma N, A.Md. Perkes., sebagai koordinator karya tulis ilmiah.
5. dokter H. Salman Santosa selaku Direktur Rumah Sakit Umum At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.
6. Evi Riyaningrum, A.Md, Perkes selaku kepala rekam medis Rumah Sakit Umum At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.
7. Staf dan dosen Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung dan melancarkan mahasiswa dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
8. Seluruh staf, pegawai rekam medis, dan pegawai perencanaan di Rumah Sakit Umum At-Turots Al-Islamy Yogyakarta yang telah mendukung dan melancarkan kegiatan kami sehari-hari selama penelitian berlangsung.
9. Bapak, Ibu, dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan doa.

10. Serta teman-teman dan semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan membantu pelaksanaan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Akhir kata, semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Yogyakarta, 30 Juli 2019

Penulis

Hanif Dita Safriza

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teoretis.....	7
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konsep	18
D. Pertanyaan Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Desain Penelitian	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian	20
D. Variabel Penelitian	21
E. Definisi Operasional.....	21
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	23
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	24
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	24
I. Etika Penelitian.....	26
J. Pelaksanaan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum RSUD At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.....	28
B. Hasil Penelitian.....	30

C. Pembahasan	38
D. Keterbatasan	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Kuesioner.....	23
Tabel 3.3 Kategori Tingkat Kepuasan Pasien	25
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Responden.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4.3 Rincian Frekuensi Kelompok Umur	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Tabel 4.5 Rincian Frekuensi Kelompok Pendidikan.....	33
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.7 Rincian Frekuensi Kelompok Pekerjaan.....	34
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	34
Tabel 4.9 Rincian Frekuensi Kelompok Penghasilan	34
Tabel 4.10 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Reliability</i>	35
Tabel 4.11 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Assurance</i>	36
Tabel 4.12 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Tangibles</i>	36
Tabel 4.13 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Emphaty</i>	37
Tabel 4.14 Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	18

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

BLU	= Badan Layanan Umum
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara
PT	= Perseroan Terbatas
RSU	= Rumah Sakit Umum
SJSN	= Sistem Jaminan Sosial Nasional
TPP	= Tempat penerimaan Pasien
TPPRJ	= Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Surat Izin Studi Pendahuluan dari Kesbangpol
- Lampiran 4 Surat Izin Studi Pendahuluan dari Rumah Sakit
- Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Kesbangpol
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit
- Lampiran 8 Keterangan Persetujuan Etik Penelitian
- Lampiran 9 Lembar Pernyataan Persetujuan
- Lampiran 10 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 Sample Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 12 Sample Kuesioner Responden
- Lampiran 13 Lembar Bimbingan
- Lampiran 14 Lembar Ikut Seminar Proposal
- Lampiran 15 Hasil Cek Plagiarisme
- Lampiran 16 Foto Suasana Pengantrian Pasien dan Foto Pengisian Kuesioner