

**MENGUKUR KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN
PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI
PUSKESMAS GALUR 1**

PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun Oleh:

SILLA YUSYANTI

201204103

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

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

**MENGUKUR KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN PENDEKATAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI PUSKESMAS GALUR 1**

Diajukan Oleh:

Silla Yusyanti
201204103

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 : 26 Juli 2023

Mengesahkan,

Penguji



Kori Puspita Ningsih, A.Md., SKM., MKM.
NIDN : 0509018801

Pembimbing



Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH
NIDN : 05-280787-01



Zacharias Kurnia Purbobmuko, A.Md., RMIK., SIP., MPH

05-2904-7102

PERNYATAAN

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

Nama : Silla Yusyanti

NPM : 201204103

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)

Judul : Mengukur Kepuasan Pasien BPJS Degan Pendekatan
Importance Performance Analysis Di Puskesmas Galur 1

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 dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 24 Agustus 2023



METERAL TEMPEL
10000
23366AKX549582777
Silla Yusyanti

PRAKATA

Puji syukur alhamdulillah senantiasa saya ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul “MENGUKUR KEPUASAN PASIEN BPJS DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI PUSKESMAS GALUR 1” Adapun tujuan dari penyelesaian proposal 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 proposal ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. rer.nat.apt. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Zakharias kurnia Purbobinuko, A.Md. RMIK, SIP., MPH. selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan D-3 Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Piping Asgiani, A.Md.Perkes., SKM., MKK, selaku koordinator proposal karya tulis ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan D-3 Fakultas kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan petunjuk, arahan, dan saran dalam penyusunan karya tulis ini.
6. Kori Puspita Ningsih, A.Md., SKM.,MKM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji karya tulis ilmiah ini.
7. Dr. Sri Utami Kepala Puskesmas Galur 1.
8. Lia Evana, A.Md selaku Kepala Rekam Medis Puskesmas Galur 1.
9. Orangtua tercinta Ibu Nuryanti (Alm) dan ibu Trisnawati dan Ayah Yuslan serta kakak saya yang tercinta Devi Radista dan Nurul Arovie yang selalu

memberikan doa, semangat dan motivasi demi terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

10. Saya sangat-sangat berterimakasih dan bangga kepada diri saya sendiri telah mampu sampai detik ini bertahan untuk menyelesaikan.
11. Kepada NPM 212201057 terima kasih yang telah mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam proses penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Sahabat tersayang saya Lily, Embun, Khusnul, Dita dan Baiti serta teman-teman semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu ada dalam segala keadaan susah maupun senang telah menemani, membantu dan memberikan dukungan, doa dan semangat saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

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

Yogyakarta, Agustus 2023

Silla Yusyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Teoritis.....	4
2. Manfaat Praktis.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
B. Kerangka Teori	14
C. Kerangka Konsep.....	15
D. Pertanyaan Penelitian.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Desain Karya Tulis	16
B. Lokasi dan Waktu	16
1. Lokasi Penelitian.....	16
2. Waktu Penelitian.....	16
C. Populasi dan Sampel	16
1. Populasi.....	16
2. Sampel	16
D. Variabel Penelitian.....	17
E. Definisi Operasional	18
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	19
1. Alat Pengumpulan Data	19
2. Metode pengumpulan Data.....	20
G. Validitas dan Reliabilitas	21
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	21
1. Pengolahan Data	21
2. Analisis Data.....	22
I. Etika Penelitian	23
1. Sukarela	23
2. <i>Informed Consent</i>	23
3. Kerahasiaan.....	23
J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	23
1. Tahapan Persiapan Penelitian	23

2. Tahapan Pelaksanaan Penelitian	24
3. Tahap Akhir Penelitian	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Hasil	25
1. Gambaran Umum Puskesmas Galur 1 Kulon Progo.....	25
B. Hasil Penelitian	27
C. Pembahasan.....	32
1. Tingkat Kepuasan Karakteristik Pasien BPJS	32
2. Tingkat Kepuasan Pasien.....	32
3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Metode	32
4. Tingkat Kepuasan berdasarkan Kuadrat	36
D. Keterbatasan.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	26

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	18
Tabel 3. 2 Skor Kepuasan	22
Tabel 4. 1 Karakteristik pasien.....	27
Tabel 4. 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode <i>Tangible</i>	28
Tabel 4. 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode Reliability	28
Tabel 4. 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode Reseponsiveness	28
Tabel 4. 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode Assurance.....	29
Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode Empathy	29
Tabel 4. 7 Persentase Tingkat Kepuasan Responden.....	30
Tabel 4. 8 Pembagian Kuadrat Pada Indikator Pertanyaan	30

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Importance Performance Analysis	10
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	15
Gambar 4. 1 Diagram Cartesius untuk pembagian kuadrat	30

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Etik Penelitian
Lampiran 2	Persetujuan Judul
Lampiran 3	Surat Izin Studi Pendahuluan
Lampiran 4	Surat Balasan Studi Pendahuluan Dari Dinas Kesehatan
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian
Lampiran 6	Surat Izin Penelitian Dari Dinas Kesehatan
Lampiran 7	Lembar Informend Consent
Lampiran 8	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 9	Rekap hasil kuisisioner
Lampiran 10	Lembar Bimbingan
Lampiran 11	Lembar Kehadiran Ujian Proposal
Lampiran 12	Naskah Publikasi
Lampiran 13	Lembar Cek Plagiarisme

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CSI	: Customer Satisfaction Index
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
IRT	: Ibu Rumah Tangga
NON PBI	: Non Penerima Bantuan Iuran
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
SERVQUAL	: <i>Servive Quality</i>
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA