

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN
NASIONAL (JKN) TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL**

Karya Tulis Ilmiah

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya
Kesehatan Progam Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

Devina Riatama Felati

211204028

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDRAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
ANALISIS KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL
(JKN) TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Diajukan oleh:

DEVINA RIATAMA FELATI
211204028

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: 7 Agustus 2024

Mengesahkan

Penguji

Pembimbing


Kori Puspita Ningsih, A.Md., S.K.M., M.K.M


dr. Praptana, MPH

NIDN:05.0901.8801

NIDN:05.1201.6301

Kaprodi


Zakharias Kurnia Purbobinuko A.Md.RMIK., S.I.P., M.PH

NPP.2018.13.0114

PERNYATAAN

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

Nama : Devina Riatama Felati

NPM : 211204028

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul KTI : Analisis Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan 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, 16 Agustus 2024



Devina Riatama Felati

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dan segala manifestinya atas Rahmat dan Karunia-nya, sehingga pangajuan karya tulis Ilmiah ini dapat berjalan dengan lancar. Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan atas bimbingan arahan dan bantuan pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dengan setulus-tulusnya kepada :

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md RMIK., S.I.P., MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Tika Sari Dewi, S.Kep., Ns., MPH., selaku dosen Koordinator Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. dr. Praptana, MPH selaku dosen Pembimbing dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini yang banyak memberikan arahan, bimbingan, serta petunjuknya dalam pembuatan karya tulis ilmiah
5. Kori Puspita Ningsih, A.Md., SKM., MKM selaku penguji Karya Tulis Ilmiah
6. dr. Nurcholid Umam Kurniawan., Sp.A., M.Sc selaku direktur rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul
7. Kepada orang tua tercinta yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat, yang tiada hentinya selalu memberi kasih sayang, doa, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis
8. Serta teman-teman yang sudah mendukung dan bersedia membantu saya
9. Tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri karena sudah berusaha sejauh ini dan berproses melawan rasa lelah, ego serta mood yang tidak tentu selama penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih karena sudah melakukan yang terbaik.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah masih dari kata sempurna,
oleh

Oleh karena itu penulis meminta maaf dan menerima kritik serta saran yang membangun, penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi peneliti dan menambah wawasan bagi pembaca, khususnya dibidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan atas perhatian diucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 16 Agustus 2024

Penulis

Devina Riatama Felati
211204028

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LAMPORAN KARYA TULIS ILMIAH	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
A. Rumusan masalah.....	4
B. Tujuan Penelitian	4
C. Manfaat Penelitian	5
D. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Teori	9
B. Kerangka Teori.....	14
C. Kerangka Konsep	15
D. Pertanyaan Penelitian.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Desain Penelitian.....	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	16
C. Populasi dan Sampel	16
D. Variabel Penelitian.....	18
E. Definisi Operasional.....	19
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	21
G. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data	22
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	23

I. Etika Penelitian	26
J. Rencana Pelaksanaan Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil	28
B. Pembahasan.....	38
C. Keterbatasan.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	19
Tabel 3. 2 Tabel Kisi-Kisi Pertanyaan	21
Tabel 3. 3 Pengukuran Interpretasi Tingkat Kepuasan Pasien.....	26
Tabel 3. 4 Rencana Pelaksanaan Penelitian	27
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	30
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Tangible di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul.....	31
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan dimensi Reliability di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul	33
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan dimensi Responsiveness di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul.....	34
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan dimensi assurance di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul	36
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan dimensi Empathy di TPPRJ Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	15
Gambar 4. 1 Grafik Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangibles	31
Gambar 4. 2 Grafik Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability	32
Gambar 4. 3 Grafik Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness ...	34
Gambar 4. 4 Grafik Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance	35
Gambar 4. 5 Grafik Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	52
Lampiran 2 Balasan surat izin penelitian	53
Lampiran 3 Surat Ethical Clearance	54
Lampiran 4 Surat Permohonan Menjadi Responden	55
Lampiran 5 Informed Consent	56
Lampiran 6 Hasil Output Olah Data Excel	57
Lampiran 7 Lembar Bimbingan	63
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	65
Lampiran 9 Surat Adopt Kuisioner	66
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Kuisioner.....	67
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas	67
Lampiran 12 Kuisioner Penelitian	68
Lampiran 13 Naskah Publikasi	71