

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL PADA PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

ANJELLI EGITARIA

221204078

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
(D3)**

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL PADA PELAYANAN RAWAT JALAN
DI RSU PKU MUAHAMMADIYAH BANTUL

Diajukan oleh:

ANJELLI EGITARIA

221204078

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: 25 Agustus 2015

Mengesahkan:

Penguji,

Pembimbing,



Rizky Yuspita Sari, Skep.,Ns. MPH

NIDN : 05210119501



Ristiana Eka Ariningtyas, S.ST.,Bdn., MPH

NIDN : 06048801

Keprodi,



Zakharías Kurnia Purbobinoko, A.Md RMIK, SIP, MPH
NPP 2018.13.0114

PERNYATAAN

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

Nama : Anjelli Egitaria

Npm : 221204078

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

Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional

Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Bantul

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas 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 manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukannya adanya pelanggaran akademik dikemudia hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 21 Agustus 2025



PRAKATA

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan karya tulis ilmiah dengan judul penyusunan karya tulis ilmiah “Gambaran Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Bantul” Penyusunan Karya Tulis Ilimah ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., M.P.H selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md. RMIK., S.I.P., M.P.H selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ristiana Eka Ariningtyas, S.ST., Bdn., M.P.H selaku Dosen Pembimbing.
4. Rizky Yuspita Sari, S.Kep., Ns., M.P.H selaku Koordinator serta Penguji Karya Tulis Ilmiah.
5. Direktur Rumah Sakit Nurcholid Umam Kurniawan, Sp.A., M.Sc yang telah mengizinkan saya penelitian di Rumah Sakit tersebut.
6. Petugas bagian Rekam Medis RSUD Muhammadiyah Bantul yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Respoden yang sudah bersedia membantu mengisi kuesioner dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
8. Segenap dosen dan karyawan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

9. Bapak dan Ibu yang saya sayangi yang telah memberikan doa serta dukungan kepada saya.

penulis juga menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan referensi bagi pembaca yang ingin memahami lebih dalam mengenai sistem jaminan kesehatan di Indonesia.

Yogyakarta, 11 April 2025



Anjelli Egitaria

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	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
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat	4
E. Keaslian Peneliti.....	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori	7
B. Kerangka Teori.....	13
C. Kerangka Konsep	13
D. Pertanyaan Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Desain Karya Ilmiah	15
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan	15
C. Populasi dan Sampel	15
D. Variabel Penelitian	16
E. Definisi Operasional.....	16
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	18
I. Etika Penelitian	22
BAB IV PEMBAHASAN.....	25

A. Gambaran Umum RSUD Muhammadiyah Bantul	25
B. Hasil Penelitian	26
C. Pembahasan.....	34
D. Keterbatasan Penelitian.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
A. Kesimpulan	40
Daftar Pustaka.....	41
Lampiran.....	46

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 3 1 Definisi Operasional.....	26
Tabel 3 2 Kategori Kepuasan	26
Tabel 4 1 Distribusi frekuensi pengguna Jaminan Kesehatan Nasional	26
Tabel 4 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	27
Tabel 4 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	28
Tabel 4 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	29
Tabel 4 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	30
Tabel 4 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	31
Tabel 4 7 Analisis Crosstab Pengguna	31
Tabel 4 8 Analisis Crosstab Pengguna	32
Tabel 4 9 Analisis Crosstab Pengguna	33
Tabel 4 10 Analisis Crosstab Pengguna	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	13

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 1 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	47
Lampiran 1 2 Lembar persetujuan Judul.....	48
Lampiran 1 3 Lembar Studi Pendahuluan.....	49
Lampiran 1 4 Lembar Balasan Studi Pendahuluan.....	50
Lampiran 1 5 Lembar Mengikuti Kehadiran Ujian Karya Tulis Ilmiah	51
Lampiran 1 6 Lembar Informed Consent.....	52
Lampiran 1 7 Instrumen Penelitian	53
Lampiran 1 8 Lembar Check Plagiarisme.....	57
Lampiran 1 9 Lembar Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	58
Lampiran 1 10 Hasil Olah Data	59
Lampiran 1 11 Naskah Publikasi	69