

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT AT-TUOTS AL-ISLAMY KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2024**



VANIA ELYSIA SITA NINGRUM
NIM. P07137121012

PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
2024

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY KABUPATEN SLEMAN
TAHUN 2024**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Kesehatan



**VANIA ELYSIA SITA NINGRUM
NIM. P07137121012**

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY KABUPATEN
SLEMAN TAHUN 2024”

Disusun Oleh:

VANIA ELYSIA SITA NINGRUM

NIM. P07137121012

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

13 Mei 2024

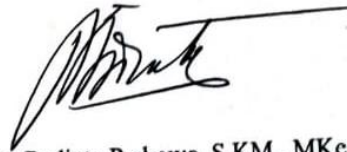
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping



Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., MPH.
NIP. 197404011996031002



Primus Radixto Prabowo, S.KM., MKes.
NIP. 196710291991011001

Yogyakarta,.....2024

Ketua Jurusan Kebidanan



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.Si.T. M.Keb
NIP. 197511232002122002

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH
SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY KABUPATEN
SLEMAN TAHUN 2024”**

Disusun Oleh:
VANIA ELYSIA SITA NINGRUM
NIM. P07137121012

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: 17 Mei 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,
Mohamad Mirza Fauzie, S.ST., M.Kes.
NIP. 196707191991031002

(.....)

Anggota,
Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., MPH.
NIP. 197404011996031002

(.....)

Anggota,
Primus Radixto Prabowo, S.KM., M.Kes.
NIP. 196710291991011001

(.....)

Yogyakarta, 2024
Ketua Jurusan Kebidanan



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.Si.T. M.Keb
NIP. 197511232002122002

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Vania Elysia Sita Ningrum

NIM : P07137121012

Tanda Tangan :



Tanggal : 4 Juli 2024

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vania Elysia Sita Ningrum
NIM : P07137121012
Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Jurusan : Kebidanan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas KTI saya yang berjudul:

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Kabupaten Sleman Tahun 2024.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta
Pada Tanggal 4 Juli 2024

Yang menyatakan



(Vania Elysia Sita Ningrum)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Kesehatan pada Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa sistematika penulisan dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Iswanto, S.Pd., M.Kes. selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
2. Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.Si.T., M.Keb. selaku Ketua Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
3. Mohamad Mirza Fauzie, S.ST., M.Kes. selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sekaligus dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat selesai.
4. Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat selesai.

5. Primus Radixto Prabowo, S.KM, M.Kes. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat selesai.
6. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Dr. Almaz Pri Yuli Utami selaku Direktur Utama Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material dan moral dan juga do'a.
9. Teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan saran-saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini belum sepenuhnya sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 6 Mei 2024

Vania Elysia Sita Ningrum

DAFTAR ISI

KARYA TULIS ILMIAH.....	1
KARYA TULIS ILMIAH.....	2
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR SINGKATAN	14
DAFTAR LAMPIRAN.....	15
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Ruang Lingkup	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Keaslian Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Telaah Pustaka	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
D. Pertanyaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

B.	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
F.	Teknik dan Jenis Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
G.	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H.	Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
I.	Manajemen Data	Error! Bookmark not defined.
J.	Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy	Error!
	Bookmark not defined.	
B.	Hasil	Error! Bookmark not defined.
C.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
	BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Keaslian Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. Definisi Operasional **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. Kategori Kepuasan Pasien **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. Skala Likert..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. Karakteristik Responden di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024 Berdasarkan Jenis Kelamin.... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 6. Karakteristik Responden di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024 Berdasarkan Usia. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 7. Karakteristik Responden di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024 Berdasarkan Pendidikan Terakhir. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 8. Karakteristik Responden di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024 Berdasarkan Pekerjaan.... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 9. Karakteristik Responden di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024 Berdasarkan Kelas BPJS.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 10. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Kehandalan Kehandalan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Dimensi Kehandalan Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 12. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Ketanggapan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 13. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Ketanggapan Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 14. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Jaminan... 48
- Tabel 15. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Jaminan Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 16. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Empati... 49
- Tabel 17. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Empati Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 18. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Dimensi Bukti Langsung..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 19. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Dimensi Bukti Langsung Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 20. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Tahun 2024. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 21. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Ditinjau dari Karakteristik Jenis Kelamin. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 22. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Ditinjau dari Karakteristik Usia. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 23. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Ditinjau dari Karakteristik Pendidikan Terakhir. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 24. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Pendaftaran Ditinjau dari Karakteristik Pekerjaan.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 25. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Ditinjau dari Karakteristik Kelas BPJS. **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. Kerangka Konsep. **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR SINGKATAN

BP	: Bukan Pekerja
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PBPU	: Pekerja Bukan Penerima Upah
PHK	: Pemutusan Hubungan Kerja
PPU	: Pekerja Penerima Upah
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Kegiatan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Denah RS At-Turots Al-Islamy..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Anggaran Penelitian.	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. <i>Informed Consent</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Master Tabel.....	80
Lampiran 7. Hasil perhitungan SPSS.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Surat Balasan RS At-Turots Al-Islamy	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	92