

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
MANTRIJERON TAHUN 2025**



**SAFIRA MARDIANA
NIM P07137122051**

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KEBIDANAN
KEMENKES POLTEKKES YOGYAKARTA
2025**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
MANTRIJERON TAHUN 2025**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Kesehatan



**SAFIRA MARDIANA
NIM P07137122051**

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KEBIDANAN
KEMENKES POLTEKKES YOGYAKARTA
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

KARYA TULIS ILMIAH

“Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan di
Puskesmas Mantri Jeron Tahun 2025”

Disusun Oleh:

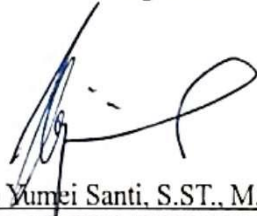
SAFIRA MARDIANA
NIM P07137122051

Telah disetujui pembimbing pada tanggal:

11 Juni 2025

Menyetujui

Pembimbing Utama



Mina Yumei Santi, S.ST., M.Kes
NIP. 198003042008012014

Pembimbing Pendamping



Nita Budiyaniti, A.Md.MIKRM., S.K.M., M.H
NIP. 198506212023212024

Yogyakarta, 11 Juni 2025
Ketua Jurusan Kebidanan
Politeknik Kesehatan Yogyakarta



Dr. Hemi Puji Wahyuningsih, S.SIT., M.Keb
NIP.197511232002122002

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

“Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan di
Puskesmas Mantrijeron Tahun 2025”

Disusun Oleh:

SAFIRA MARDIANA
NIM P07137122051

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal:

16 Juni 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua,
Primus Radixto Prabowo, S.K.M., M.Kes
NIP. 196710291991011001

()

Anggota,
Mina Yumei Santi, S.ST., M.Kes
NIP. 198003042008012014

()

Anggota,
Nita Budiyanti, A.Md.MIKRM., S.K.M., M.H
NIP. 198506212023212024

()

Yogyakarta, 16 Juni 2025
Ketua Jurusan Kebidanan
Politeknik Kesehatan Yogyakarta



Dr. Heni Puji Wahyuningih, S.SiT, 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 : Safira Mardiana

NIM : P07137122051

Tanda Tangan : 

Tanggal : 11 Juni 2025

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KTI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Safira Mardiana
NIM : P07137122051
Program Studi : D3 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 Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Mantrijeron Tahun 2025

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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 : 11 Juni 2025

Yang Menyatakan



(Safira Mardiana)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga Karya Tulis Ilmiah penelitian berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Mantrijeron Tahun 2025” dapat diselesaikan tepat waktu. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan dalam penyusunan karya tulis ini:

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.Si.T., M.Kes, selaku ketua Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
4. Primus Radixto Prabowo, S.KM., M.Kes, selaku dewan penguji Karya Tulis Ilmiah.
5. Mina Yumei Santi S.ST., M.Kes, selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah.
6. Nita Budiyanti, A.Md.MIKRM., S.K.M., M.H., selaku dosen pendamping Karya Tulis Ilmiah.
7. Hesti Agus Puji A.Md, selaku koordinator pendaftaran yang telah memberikan informasi dan data terkait kebutuhan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
8. Beberapa pihak yang telah membantu dalam memberikan motivasi, doa, dan dukungan penuh selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna dan mengharapkan kritik serta saran untuk perbaikan di masa mendatang.

Yogyakarta, Januari 2025

Safira Mardiana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	xv
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Ruang Lingkup.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Telaah Pustaka.....	13
1. Puskesmas	13
2. Rekam Medis.....	15
3. Pendaftaran rawat jalan	17
4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	19
5. Kualitas Pelayanan	19
6. Kepuasan Pasien.....	21
7. Skala Pengukuran	22

B. Kerangka Teori.....	24
C. Kerangka Konsep.....	25
D. Pertanyaan Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Populasi Dan Sampel	26
C. Waktu Dan Tempat.....	28
D. Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
F. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Instrumen Penelitian.....	33
H. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	34
I. Prosedur Penelitian.....	35
J. Manajemen Data	38
K. Etika Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
BAB V PENUTUP.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian	8
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3. Skala Likert	34
Tabel 4. Contoh dummy tabel dengan kategori jenis kelamin	38
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Mantrijeron Tahun 2025	46
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Mantrijeron Tahun 2025	46
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keseluruhan Aspek	47
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Tangible	48
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Responsiveness	49
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Empathy	50
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Assurance	51
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Reability	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Teori	24
Gambar 2. Kerangka Konsep	25
Gambar 3. Alur Pendaftaran Pasien	44
Gambar 4. Alur Pelayanan Pasien	44
Gambar 5. Ruang Tunggu Pasien	48
Gambar 6. Loker pendaftaran pasien	49
Gambar 7. Mesin Antrian	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Permohonan Izin Penelitian.....	72
Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Penelitian.....	73
Lampiran 3. <i>Informed Consent</i> Responden Penelitian.....	74
Lampiran 4. Kuesioner sebelum dilakukan <i>expert judgement</i>	94
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 6. Master Tabel	97
Lampiran 7. Rencana Jadwal Penelitian	102
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	103

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKTL	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
ISO	: <i>International Organization for Standardization</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
PMIK	: Perekam Medis dan Informasi Kesehatan
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RME	: Rekam Medis Elektronik
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SMM	: Sistem Manajemen Mutu
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan
UPT	: Unit pelaksana Teknik

Description of BPJS Patient Satisfaction With Outpatient Registration at Mantrijeron Community Health Center in 2025

Safira Mardiana¹, Mina Yumei Santi², Nita Budiyan³

^{1,2,3} Department of Midwifery Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Jl. Mangkuyudan MJ III/304 Mantrijeron, Yogyakarta

email: mardianasafira03@gmail.com¹

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of service at community health centers as primary health care facilities. In this study, patient satisfaction was measured using five dimensions of service: tangibles, responsiveness, empathy, assurance, and reliability. Assessing patient satisfaction is important because it provides an indication of the extent to which the services provided have met patient expectations.

Objective: To find out the description of BPJS patient satisfaction with outpatient registration at the Mantrijeron Health Center.

Methods: This research is quantitative in nature. It was conducted in May 2025. The research subjects were 100 outpatients with BPJS health insurance status. Data was collected using questionnaires. Sampling was conducted using accidental sampling.

Results: The results of the study indicate that BPJS patients' satisfaction with outpatient registration in the tangible (physical) dimension was 58%, the responsiveness dimension with a satisfaction rate of 60%, the empathy dimension with a satisfaction rate of 47%, the assurance dimension with a satisfaction rate of 50%, and the reliability dimension with a satisfaction rate of 59%. To improve service quality, the institution needs to ensure that physical appearance standards are maintained, initiate registration services on time with clear procedures and a transparent queuing system, consistently adopt a friendly attitude, ensure fair and professional conduct from staff, and enhance service accuracy through clear Standard Operating Procedures (SOPs) and strong supervision.

Conclusion: BPJS patients' satisfaction with outpatient registration at the Mantrijeron Community Health Center showed satisfactory results.

Keywords: Patient satisfaction, Outpatient registration, Community health center, BPJS

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MANTRIJERON TAHUN 2025

Safira Mardiana¹, Mina Yumei Santi², Nita Budiyan³

^{1,2,3} Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Jl. Mangkuyudan MJ III/304 Mantrijeron, Yogyakarta

email: mardianasafira03@gmail.com¹

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan di Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien diukur menggunakan lima dimensi pelayanan yaitu *tangible*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *reliability*. Penilaian kepuasan pasien penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.

Tujuan: Mengetahui gambaran kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mantrijeron.

Metode: Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2025. Subjek penelitian adalah pasien rawat jalan dengan status kependudukan BPJS sejumlah 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan *accidental sampling*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan pada dimensi *tangible* (fisik) dengan persentase puas sebesar 58%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan persentase puas sebesar 60%, dimensi *empathy* (empati) dengan persentase puas sebesar 47%, dimensi *assurance* (jaminan) dengan persentase puas sebesar 50% dan dimensi *reability* (kehandalan) dengan persentase puas sebesar 59%. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, instansi perlu memastikan standar penampilan fisik tetap terjaga, memulai pelayanan pendaftaran tepat waktu dengan prosedur yang jelas serta sistem antrian yang transparan, menerapkan sikap ramah secara konsisten, menjamin sikap adil dan profesional dari petugas, serta meningkatkan ketepatan pelayanan melalui SOP yang jelas dan pengawasan yang kuat.

Kesimpulan: Kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Mantrijeron menunjukkan hasil dalam predikat puas.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Pendaftaran rawat jalan, Puskesmas, BPJS

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), berperan penting dalam memberikan pelayanan rawat jalan terhadap masyarakat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya Kesehatan bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat Anwar et al, (2022). Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat dimana digunakan untuk mengatur layanan kesehatan, baik preventif, kuratif, promotif dan rehabilitasi oleh pemerintah daerah dan/atau kota madya (Permenkes RI, 2024).

Rekam medis di Puskesmas berperan penting dalam mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas. Catatan ini digunakan untuk mendokumentasikan riwayat kesehatan pasien, diagnosa, tindakan medis yang dilakukan, serta obat-obatan yang diberikan, rekam medis menjadi alat yang sangat penting untuk memastikan proses pelayanan berjalan efisien dan sesuai dengan hak pasien (Permenkes RI, 2022).

Sebagai penyelenggara jaminan kesehatan, BPJS Kesehatan memiliki kewajiban untuk menanggung seluruh biaya layanan kesehatan yang sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan menyediakan pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, dengan standar profesi dan etika yang tinggi. Ini mencerminkan komitmen pemerintah untuk memastikan akses yang sama terhadap layanan kesehatan yang layak bagi semua lapisan Masyarakat (Indriyani et al., 2024)

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian yang menangani penerimaan pasien berobat jalan. Petugas rekam medis merupakan petugas yang pertama kalinya bertemu dengan pasien di tempat pendaftaran pasien oleh karena itu tugas dari seorang perekam medis adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis tersebut (Hafiza et al, 2023). Puskesmas memerlukan masukan dari pasien dalam bentuk tanggapan atau penilaian sebagai dasar evaluasi untuk menilai apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien atau masih perlu perbaikan Kuntoro, 2017 dalam (Wati et al, 2023).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di fasilitas pelayanan primer seperti Puskesmas (Wildayati et al, 2020). Kepuasan pasien harus selalu diperhatikan karena mengandung nilai subjektif pada kualitas pelayanan yang diberikan (Adiffa et al, 2022). Proses pendaftaran yang efisien, ramah, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pasien, sementara pelayanan yang lambat, tidak ramah, atau membingungkan dapat menimbulkan keluhan bahkan menghambat akses pelayanan (Gunawan et al, 2024). Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yakni: dimensi *reliability* (keandalan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *empathy* (empati) dan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) Bustami., 2011 dalam (Anwar et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayu Hendrati Rahayu dan Wiwin Tri Antika pada tahun 2022 di RS TNI AU Dr. M. Salamun Bandung dengan judul “Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun Bandung” menunjukkan tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pendaftaran di bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan RS TNI AU Dr. M. Salamun Bandung sebesar 63.43% dengan kualifikasi sudah cukup baik namun belum optimal. Dalam hal tersebut dapat diketahui bahwa hasil terendah ada pada dimensi *Empathy* dari hasil dimensi lainnya dengan persentase 58.93%. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan peserta BPJS yang rendah pada waktu tunggu dan penerapan petugas dalam 3 S (Senyum, Sapa dan Salam) (Rahayu et al, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Henry C. Simarmata, Adisti A. Rumayar dan Ribka E. Wowor pada tahun 2023 di RS Bhayangkara Tk.III Manado dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Manado” dapat disimpulkan dari penelitian ini yaitu kepuasan pasien masih belum terpenuhi secara keseluruhan dilihat dari lima dimensi mutu yang telah diukur (Simarmata et al, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 23 November 2024 di Puskesmas Mantrijeron, diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan masih belum mencapai tingkat yang optimal. Ditemukan beberapa permasalahan yang dirasakan langsung oleh pasien. antara lain lamanya waktu tunggu serta kurangnya