

KARYA TULIS ILMIAH

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PENDAFTARAN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
DI PUSKESMAS CAWAS I KLATEN
TAHUN 2026**



**ANGGORO DWI SAPUTRO
NIM. P07137123013**

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PENDAFTARAN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
DI PUSKESMAS CAWAS I KLATEN
TAHUN 2026**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Kesehatan



**ANGGORO DWI SAPUTRO
NIM. P07137123013**

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
JURUSAN KEBIDANAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pendaftaran Rawat Jalan menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026”

Disusun Oleh:

ANGGORO DWI SAPUTRO

NIM. P07137123013

Telah disetujui pembimbing pada tanggal:
12 Juni 2026

 **Kemenkes**
Poltekkes Yogyakarta
Menyetujui,
Pembimbing Utama, Pembimbing Pendamping,



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



Nita Budiyanthi, S.KM., MH.
NIP. 198506212023212024

Yogyakarta, 12 Juni 2026.
Ketua Jurusan Kebidanan,



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

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PENDAFTARAN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
DI PUSKESMAS CAWAS I KLATEN
TAHUN 2026

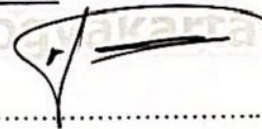
Disusun Oleh:

ANGGORO DWI SAPUTRO
NIM. P07137123013

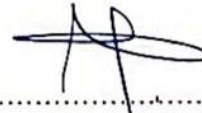
Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: 18 Juni 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI:

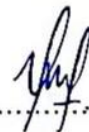
Ketua,
Anton Kristijono, S.KM., M.Kes.
NIP. 197005261994031003



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



Anggota,
Nita Budiyaniti, S.KM., MH.
NIP. 198506212023212024



Yogyakarta, 18 Juni 2026
Ketua Jurusan Kebidanan,



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Anggoro Dwi Saputro

NIM : P07137123013

Tanda Tangan :



Tanggal : 18 Juni 2026

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Anggoro Dwi Saputro

NIM : P07137123013

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 Karya Tulis Ilmiah saya yang berjudul Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pendaftaran Rawat Jalan menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026.

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 mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta.

Pada Tanggal : 18 Juni 2026.

Yang menyatakan,



(Anggoro Dwi Saputro)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026”. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Kesehatan pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Program Diploma Tiga Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah, peneliti tak lepas dari pihak-pihak yang telah membantu hingga penelitian dapat terselesaikan. Peneliti pada kesempatan ini ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Iswanto, SPd, 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. dr. Hapsari Dyah Purwandani selaku Kepala Puskesmas Cawas I Klaten.
4. Arif Nugroho Triutomo, S.KM., M.P.H., selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
5. Anton Kristijono, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan arahan dan motivasi.
6. Abdul Hadi Kadarusno, S.KM., M.P.H., selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan saran-saran konstruktifnya selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Nita Budiyaniti, S.KM., MH., selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan dukungan dan pengetahuan selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Dosen dan Tenaga Pendidik pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Program Diploma Tiga Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
9. Seluruh staf dan karyawan Puskesmas Cawas I Klaten yang turut memberikan bantuan terkait kebutuhan Karya Tulis Ilmiah di Puskesmas Cawas I Klaten.

10. Kedua Orang tua peneliti, Bapak Sugeng dan Ibu Sarwiyati yang dengan ketulusan, kesabaran, dan kasih sayang tak terhitung telah memberikan motivasi kepada peneliti sejak masa kecil hingga mencapai bangku perkuliahan. Terima kasih atas setiap doa yang telah dipanjatkan, setiap nasihat yang diberikan, dan setiap pengorbanan yang mengiringi langkah peneliti hingga mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
11. Kakak peneliti, Wulan Sugiyanti, beserta kakak ipar, Ristiawan Ferli Andi, yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan semangat selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
12. Keponakan peneliti, Sekar Arum Rinjani, yang meskipun masih berusia 4 tahun, telah menjadi sumber semangat dan penghibur bagi peneliti melalui kehadiran dan keceriaannya. Senyum dan kepolosannya memberikan motivasi tersendiri bagi peneliti. untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
13. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta Angkatan 2023 atas dukungan dan kenangan yang tak terlupakan sepanjang perjalanan akademik ini.
14. Untuk diri saya Anggoro Dwi Saputro, terima kasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini,

Peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini belum sepenuhnya sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Yogyakarta, 18 Juni 2026.

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Ruang Lingkup	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Telaah Pustaka	15
B. Kerangka Teori	26
C. Kerangka Konsep.....	27
D. Pertanyaan Peneliti	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis dan Desain Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Waktu dan Tempat.....	31
D. Variabel Penelitian.....	32
E. Definisi Operasional Penelitian	32
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	36

G. Instrumen Penelitian	37
H. Prosedur Penelitian	39
I. Manajemen Data	42
J. Etika Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Puskesmas	48
B. Hasil Penelitian	51
C. Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN SARAN.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	10
Tabel 2. Definisi Operasional	33
Tabel 3. Kriteria Penilaian Persepsi pada Kuesioner	37
Tabel 4. Kriteria Penilaian Harapan pada Kuesioner	37
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kuesioner pada Jurnal Pangesti et al., 2025.....	38
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner pada Jurnal Pangesti et al., 2025.....	38
Tabel 7. Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2025	49
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026.....	52
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	52
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026.....	53
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Persepsi Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	54
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Harapan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	55
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Nilai Gap Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	57
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Persepsi Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	57
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Harapan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	58
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Nilai Gap Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	60
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Persepsi Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	60
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Harapan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	62
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Nilai Gap Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026.....	63
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	64

Tabel 21. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	64
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Nilai Gap Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026.....	65
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Persepsi Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	66
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Harapan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026	67
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Nilai Gap Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di Puskesmas Cawas I Klaten Tahun 2026.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	26
Gambar 2. Kerangka Konsep.	27
Gambar 3. Alur Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di Puskesmas Cawas I Klaten.	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	94
Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian	95
Lampiran 3. Surat Layak Etik	96
Lampiran 4. Lembar Kuesioner	97
Lampiran 5. Master Tabel	101
Lampiran 6. Permohonan Menjadi Responden.....	106
Lampiran 7. Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	107
Lampiran 8. Anggaran Penelitian	108
Lampiran 9. Jadwal Penelitian	109
Lampiran 10. Dokumentasi Kegiatan Penelitian	110
Lampiran 11. Peta Lokasi Penelitian	112

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KK	: Kartu Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
P-Care	: <i>Primary Care</i>
RME	: Rekam Medis Elektronik
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SIMPUS	: Sistem Informasi Manajemen Puskesmas
SOP	: Standar Operasional Prosedur
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan