

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI
RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA
KABUPATEN TASIKMALAYA**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



Irma Mulyawati

NIM. P2.06.37.0.20.017

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA**

2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Ani Radiati, S.Pd, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Bapak Dedi Setiadi, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. dr. H. AA Ahmad Nurdin, M.M selaku Direktur RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya;
4. Ibu Imas Masturoh, SKM, M.Kes (Epid) selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
6. Orang tua dan keluarga yang telah mendo'akan serta memberi dukungan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah;
7. Seluruh mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Angkatan 11
8. Sahabat yang selalu membantu dan memberi semangat dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan karena masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah. Penelitian ini serta keterbatasan pengetahuan penulis. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar dijadikan acuan untuk kesempurnaan laporan ini.

**Kementerian Kesehatan Republic Indonesia Politeknik Kesehatan
Tasikmalaya Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
2023**

IRMA MULYAWATI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP MUTU PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA
KABUPATEN TASIKMALAYA**

5 Bab, 13 Tabel, 2 Gambar, 22 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Ketidakpuasan pasien terjadi apabila kinerja petugas belum sesuai dengan harapan dan standar kualitas yang diinginkan pasien. Berdasarkan hasil studi pendahuluan, ditinjau dari salah satu aspek mutu pelayanan menunjukkan bahwa 40% pasien menyatakan kurang puas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya

Metodelogi Penelitian : Jenis penelitian menggunakan kuantitatif dengan desain deskriptif. Total sampel 100 responden pasien rawat jalan dengan teknik *Accidental Sampling*. Dengan analisis data univariat untuk mencari distribusi frekuensi dan persentase

Hasil Penelitian : Hasil penelitian ditunjukkan bahwa dari 100 responden yang merasa puas terhadap dimensi *Tangible* berjumlah 56 responden (56%) dan yang merasa tidak puas berjumlah 44 responden (44%), yang merasa puas terhadap dimensi *Reliability* berjumlah 69 responden (69%) dan yang merasa tidak puas berjumlah 31 responden (31%), yang merasa puas terhadap dimensi *Responsiveness* berjumlah 67 responden (67%) dan yang merasa tidak puas berjumlah 33 responden (33%), yang merasa puas terhadap dimensi *Assurance* berjumlah 55 responden (55%) dan yang merasa tidak puas berjumlah 45 responden (45%), yang merasa puas terhadap dimensi *Empathy* berjumlah 75 responden (75%) dan yang merasa tidak puas berjumlah 25 responden (25%). Kepuasan berdasarkan 5 dimensi secara umum puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu pelayanan, Pelayanan petugas pendaftaran
Sumber : 37 (2006-2022)

IRMA MULYAWATI

***DESCRIPTION OF BPJS PATIENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF OUTPATIENT
REGISTRATION SERVICES AT SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA HOSPITAL,
TASIKMALAYA DISTRICT***

5 Chapters, 13 Tables, 2 Figures, 22 Appendices

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is the patient's feelings that arise as a result of the performance of the health services he gets after the patient compares with what he expects. Patient dissatisfaction occurs when the employee's performance does not meet the expectations and quality standards desired by the patient. Based on the results of the preliminary study, in terms of one aspect of service quality, it showed that 40% of patients expressed dissatisfaction. The purpose of this study was to determine BPJS patient satisfaction with the quality of outpatient registration services at Singaparna Medika Citrautama Hospital, Tasikmalaya Regency.

Research Methodology: This type of research uses quantitative descriptive design. The total sample is 100 outpatient respondents using the Accidental Sampling technique. With univariate data analysis to find the distribution of frequencies and percentages.

Research Results: The results showed that out of 100 respondents who were satisfied with the Tangible dimension, there were 56 respondents (56%) and those who felt dissatisfied were 44 respondents (44%), who were satisfied with the Reliability dimension, there were 69 respondents (69%) and 31 respondents (31%) were dissatisfied, 67 respondents (67%) were satisfied, 33 respondents (33%) were dissatisfied, 55 respondents (55%) were satisfied and 45 respondents (45%) were dissatisfied, 75 respondents (75%) were satisfied with Empathy and 25 respondents (25%) were dissatisfied. Satisfaction based on 5 dimensions is generally satisfied.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of service, Services of registration officers
Source : 37 (2006-2022)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Bagi Rumah Sakit.....	5
2. Bagi Akademik.....	5
3. Bagi Peneliti	5
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka.....	8
1. Rumah Sakit	8
2. Rekam Medis.....	10
3. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)	10
4. Mutu Pelayanan	13

5. Kepuasan Pasien.....	16
6. Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan.....	17
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep	20
BAB III 21 METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	21
D. Variabel Penelitian	22
E. Definisi Operasional	23
F. Uji Validitas dan Reabilitas	25
G. Instrument dan Cara Pengumpulan Data	27
H. Pengolahan Data	28
I. Rencana Analisis Data.....	29
J. Etika Penelitian.....	30
K. Jalannya Penelitian.....	30
L. Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV 32 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum RSUD Singaparna Medika Citrautama	32
B. Hasil Penelitian.....	33
C. Pembahasan	38
BAB V 45 SIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. Simpulan.....	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	23
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Umur Responden di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023	33
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023	34
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023	34
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023	35
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Tangible di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023.....	36
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Reliability di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023.....	36
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Responsiveness di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023	37
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Assurance di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023.....	37
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Empathy di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan RS SMC Kabupaten Tasikmalaya
- Lampiran 3 *Informed Consent*
- Lampiran 4 Kuesioner
- Lampiran 5 Konsultasi Proposal
- Lampiran 6 Rekomendasi Sidang Proposal
- Lampiran 7 Surat Izin Uji Validitas
- Lampiran 8 Surat Balasan Uji Validitas BLUD RSUD Kota Banjar
- Lampiran 9 Surat Permohonan Izin Penelitian Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 11 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 12 Surat Izin Penelitian RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya
- Lampiran 13 Konsultasi Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 14 Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 15 Surat Kaji Etik
- Lampiran 16 Jawaban Karakteristik Responden
- Lampiran 17 Jawaban Dimensi *Empathy* Responden
- Lampiran 18 Jawaban Dimensi *Responsiveness* Responden
- Lampiran 19 Jawaban Dimensi *Assurance* Responden
- Lampiran 20 Jawaban Dimensi *Reliability* Responden
- Lampiran 21 Jawaban Dimensi *Tangible* Responden