

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA
INDONESIA (RSU IPI) MEDAN
TAHUN 2020**

KARYA TULIS ILMIAH

OLEH :

FITA MAWATI LAHAGU
NIM : 1713462041



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN (UIM)
T.A 2019/2020**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA
INDONESIA (RSU IPI) MEDAN
TAHUN 2020**

HASIL PENELITIAN

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya**

OLEH :

FITA MAWATI LAHAGU
NIM : 1713462041



**PROGRAM STUDI D-III PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
UNIVERSITAS IMELDA MEDAN (UIM)
T.A 2019/2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA
INDONESIA (RSU IPI) MEDAN
TAHUN 2020**

OLEH :

EITA MAWATI LAHAGU
NIM : 1713462041

Penelitian ini telah disetujui oleh dosen Pembimbing sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan Ahli Madya di Akademi Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda Medan

**Disetujui :
Dosen Pembimbing**



(Mira Indrayani, S.ST, M.KM)

Diketahui Oleh

Ka. Prodi (D-III) Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda



(dr. Suhel Ropulian Gultom, M.Kes)

PERNYATAAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA
INDONESIA (RSU IPI) MEDAN
TAHUN 2020**

TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini mengaku bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, kecuali ada beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing disebutkan sumbernya.

Medan, 21 Agustus 2020

F. Mawati Lahagu

FITA MAWATI LAHAGU

1713462041

LEMBAR PENGUJIAN

Penelitian dengan judul :

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA
INDONESIA (RSU IPI) MEDAN
TAHUN 2020**

OLEH :

FITA MAWATILAHAGU
NIM : 1713462041

Telah Diuji dan Dipertahankan Tim Penguji

Pada tanggal 26 Agustus 2020

1. Penguji I : Mira Indrayani S.ST, M.KM ()
2. Penguji II : Lamtiur Junita Bancin SKM, M.Sc ()
3. Penguji III : Johana Christy SKM, M.KM ()

Disahkan Oleh

Ka. Prodi D-III Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda



(**dr. Suber Parulian Gultom, M. Kes**)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS DIRI

Nama : Fita Mawati Lahagu
Tempat/ Tanggal Lahir : Hiligodu, 18 April 1999
Agama : Kristen Protestan
Anak ke- : 1 dari 6 Bersaudara
Alamat : Desa Hiligodu Kec. Botomuzoi Kab. Nias
Alamat E-Mail : fitamawatilahagu@gmail.com

II. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Yasofati Lahagu
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Utina Lase
Pekerjaan : Petani
Alamat : Desa Hiligodu Kec. Botomuzoi Kab. Nias

III. RIWAYAT PENDIDIKAN

2005– 2011 : SDN No.076061 Hiligodu Botomuzoi
2011 – 2014 : SMP Negeri 1 Botomuzoi
2014 – 2017 : SMA Negeri 1 Botomuzoi
2017 – 2020 : D3 Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien (BPJS) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia (RSU IPI) Medan Tahun 2020”.

Dalam proses penyelesaian karya tulis ilmiah ini, tidak terlepas dari dukungan doa, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moral dan materi. Oleh sebab itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada bapak/ibu :

1. dr. H.R.I. Ritonga, M.Sc selaku Ketua Yayasan Imelda Medan.
2. Dr. dr. Imelda L. Ritonga, S.Kp, M.Pd, MN selaku Rektor Universitas Imelda Medan
3. Sarida Surya Manurung, S.Kep,NS,M.Kes selaku Wakil Rektor I
4. Aureliya Hutagaol, S.Kep,NS selaku Wakil Rektor II
5. Mira Indrayani, S.ST, M.KM selaku Wakil Rektor III, sekaligus sebagai dosen pembimbing dan penguji I yang selalu memberi arahan, bimbingan, dan nasehat kepada penulis mulai dari awal sampai terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
6. dr. Suheri Parulian Gultom, M.Kes selaku Ka. Prodi D-III Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda.
7. Esraida Simanjuntak, M.Kes selaku sekretaris Ka. Prodi Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda Medan
8. Terry Noviar Panggabean M.Com selaku wali kelas yang telah memberikan dukungan dan arahan demi terselesaikannya pendidikan di Universitas Imelda Medan.
9. Lamtiur Junita Bancin SKM, M.Sc selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan kepada peneliti sehingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

10. Johana Christy SKM, M.KM selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan kepada peneliti sehingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
11. Seluruh staf dosen D3 Perekam dan Infokes yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama ini.
12. Direktur dan seluruh staf pegawai Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan khususnya Kepala Instalasi dan Staf pegawai Rekam Medis yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
13. Teristimewa buat Ayahanda Yasofati Lahagu dan Ibunda Utina Lase yang telah banyak membantu penulis baik bantuan moral dan materi, serta jeripayah dalam mengasuh dan mendidik, kasih sayang, doa restu, nasehat dan pengorbanan yang tak ternilai yang sangat besar pengaruhnya dalam keberhasilan penulis dalam penyusunan Karya Ilmiah ini. Juga kepada adik-adik saya Yantoni Lahagu, Herni Mawati Lahagu, Yulifati Lahagu, Antonius Lahagu, dan Jernih Lahagu yang selalu memotivasi dan menyemangatin penulis dalam membuat Karya Tulis Ilmiah.
14. Seluruh abang, kakak, sahabat, teman-teman, dan adik-adik yang namanya tidak disebutkan satu persatu yang telah memotivasi, mendukung, mengarahkan, menyemangatin, dan mendoakan penulis dalam membuat Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat keterbatasan. Semoga Karya Tulis Ilmiah Ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat meningkatkan mutu Profesi Perekam dan Informasi Kesehatan.

Medan, 21 Agustus 2020

Penulis

(Fita Mawati Lahagu)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGUJIAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Rekam medis.....	7
2.1.1 Pengertian Rekam Medis	7
2.1.2 Kegunaan Rekam Medis	8
2.1.3 Jenis dan Isi Rekam Medis	9
2.1.4 Sistem Penyimpanan Rekam Medis	12
2.1.5 Sistem Penjajaran Rekam Medis	13
2.1.6 Sistem Penomoran Rekam Medis.....	16
2.1.7 Pengendalian Dokumen Rekam Medis.....	18
2.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial(BPJS)	18
2.3 Kepuasan Pasien.....	19
2.3.1 Defenisi Kepuasan Pasien.....	19
2.3.2 Faktor-faktor yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien ...	19
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	20
2.3.4 Indikator Penilaian Kepuasan Pasien	21
2.3.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik.....	21
2.3.6 Aspek-aspek Kepuasan Pasien	23
2.3.7 Tingkat Kepuasan Pasien	24
2.4 Kerangka Konsep.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.2.1 Waktu Penelitian	26
3.2.2 Tempat Penelitian.....	26
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	27

3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel	27
3.3.3 Teknik Sampling	28
3.4 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	28
3.4.1 Variabel Penelitian	28
3.4.2 Defenisi Operasional	28
3.5 Skala Pengukuran.....	29
3.6 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	30
3.6.1 Instrumen Penelitian	30
3.6.2 Cara Pengumpulan Data	30
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisa Data	31
3.7.1 Teknik Pengolahan Data	31
3.7.2 Analisa Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Karakteristik Responden.....	33
4.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien	35
4.2 Pembahasan	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur	33
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan	34
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan	34
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I SK Dosen Pembimbing KTI
- Lampiran II Surat Izin Survey Awal dari D3 Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan
- Lampiran III Surat Balasan Izin Survey Awal dari UPTD RSUD. Gunung Sitoli Kabupaten Nias
- Lampiran IV Surat Balasan Izin Survey Awal dari Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan
- Lampiran V Surat Izin Penelitian dari D3 Perekam dan Informasi Kesehatan Universitas Imelda Medan
- Lampiran VI Surat Balasan Penelitian Dari Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan
- Lampiran VII Surat Selesai Penelitian Dari Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan
- Lampiran IX Lembar Kuesioner
- Lampiran X Master Tabel
- Lampiran XI Lembar Konsul
- Lampiran XII Bukti Revisi
- Lampiran XIII Lembar Berita Acara