

**ANALISIS TINGKAT KEPAHAMAN SISTEM RUJUKAN  
BERJENJANG TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Ir. SOEKARNO  
KABUPATEN SUKOHARJO**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi  
Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas  
'Aisyiyah Surakarta**



**Oleh**

**PRIMANDA BUDI UTAMI**

**202018009**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA  
2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul :

#### **ANALISIS TINGKAT KEPAHAMAN SISTEM RUJUKAN BERJENJANG TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Ir. SOEKARNO KABUPATEN SUKOHARJO**

yang dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Universitas 'Aisyiyah Surakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas 'Aisyiyah Surakarta maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 27 Juli 2024



Primanda Budi Utami  
202018008

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas 'Aisyiyah Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Primanda Budi Utami

NIM : 202018009

Jenis Karya: Skripsi

Judul : Analisis Tingkat Kepahaman Sistem Rujukan Berjenjang Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo

Dengan ini menyetujui dan memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas 'Aisyiyah Surakarta atas karya ilmiah saya beserta perangkat yang ada di dalamnya demi pengembangan ilmu pengetahuan. Universitas 'Aisyiyah Surakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama masih mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surakarta Pada tanggal : 27 Juli 2024  
Yang menyatakan



Primanda Budi Utami  
202018009

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

#### ANALISIS TINGKAT KEPAHAMAN SISTEM RUJUKAN BERJENJANG TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Ir. SOEKARNO KABUPATEN SUKOHARJO

Dinyatakan telah disetujui untuk diujikan pada ujian Skripsi Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 01 Agustus 2024

Pembimbing

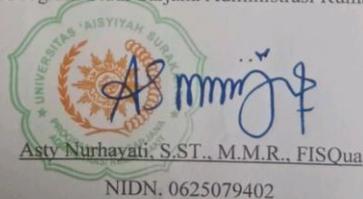


Muhlizardy, S.Kep., M.A.R.S

NIDN. 0618059203

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit



Asty Nurhayati, S.ST., M.M.R., FISQua  
NIDN. 0625079402

## PENGESAHAN PENGUJI

### PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul :

#### ANALISIS TINGKAT KEPAHAMAN SISTEM RUJUKAN BERJENJANG TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Ir. SOEKARNO KABUPATEN SUKOHARJO

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta. Skripsi ini telah diujikan pada sidang ujian skripsi pada tanggal 07 Agustus 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat/sah sebagai Skripsi pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 08 Agustus 2024

Mengesahkan, Penguji

1. Asty Nurhayati, S.ST., M.M.R., FISQua  
NIDN. 0625079402

(.....  
Asty Nurhayati

2. Winda Azmi Meisari, S.ST., M.M.R., FisQua  
NIDN. 0617059103

(.....  
Winda Azmi Meisari

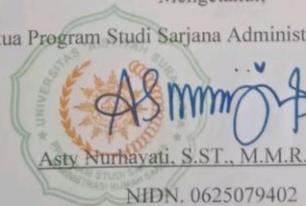
3. Muhlizardy, S.Kep., M.A.R.S  
NIDN. 0618059203

(.....  
Muhlizardy

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit

(.....  
Asty Nurhayati

  
Asty Nurhayati, S.ST., M.M.R., FISQua  
NIDN. 0625079402

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepahaman Sistem Rujukan Berjenjang Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo**”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan ujian akhir di Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan kepada penulis. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Riyani Wulandari, S.Kep., Ns, M.Kep., selaku Rektor Universitas ‘Aisyiyah Surakarta.
2. Ibu Sri Kustiyati, SST, M.Keb., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Surakarta.
3. Ibu Asti Nurhayati, S.ST., M.M.R., FISQua., selaku Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘Aisyiyah Surakarta.
4. Bapak Muhlizardy, S.Kep., M.A.R.S., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo, sebagai lahan penelitian yang telah menyediakan tempat kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Ibu dr. Yunia Wahdiyati selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo yang telah menyediakan lahan dan

memberikan izin kepada peneliti melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi ini. Terima kasih kepada seluruh pihak di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo yang telah membantu penulis dalam proses penelitian di lapangan.

7. Pasien dan keluarga pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo yang telah bersedia meluangkan waktu dan menjadi subjek penelitian ini.
8. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup penulis. Kedua orang tua yang telah memberikan segala do'a, dukungan, semangat, perhatian, cinta dan kasih sayang yang tak terhingga kepada anak-anaknya. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, selalu mengusahakan segalanya untuk penulis. Terima kasih telah menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu menjaga serta membalas segala kebaikan dan memudahkan jalan menuju kebahagiaan dunia dan akhirat. Aamiin.
9. Kepada adik saya yang tak kalah penting kehadirannya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, dan mengajarkan arti kesabaran. Terima kasih atas segala bantuan bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini, baik waktu maupun tenaga. Terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat meskipun melalui celotehannya, tetapi mampu menjadikan penulis yakin dan percaya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh keluarga dan kerabat yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala do'a, motivasi dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan.
11. Teman – teman penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, dan do'a yang diberikan dalam penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.