

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN DI BAGIAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN
RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

**DEBBY YOLANDA PUTRI
191204020**

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI
BAGIAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RUMAH SAKIT AT-
TUROTS AL-ISLAMY

Diajukan oleh:

DEBBY YOLANDA PUTRI
191204020

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji Dinyatakan Syah
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan
Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
di Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 26 Juli 2022

Mengesahkan:

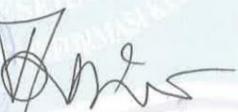
Penguji,


Laili Rahmatul Ilmi, AMD., SKM., MPH
NIDN. 0528078701

Pembimbing,


Imaniar Septyiani, SKM.,M.K.M
NIDN. 0508099302




Laili Rahmatul Ilmi, AMD., SKM., MPH
NPP. 2014.13.0072

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Debby Yolanda Putri
NPM : 191204020
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul KTI : Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diajukan dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 08 Juli 2022



Debby Yolanda Putri

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat berlimpah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, saya hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi.,A.Md.,SKM.,MPH selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Eniyati,SST.,MHKes selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. drg. Slyvia Analisa selaku Direktur Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.
5. Evi Riyaningrum., A.Md Perkes selaku Kepala Staf Unit Rekam Medis Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.
6. Seluruh staf Rekam Medis di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy.
7. Laili Rahmatul Ilmi.,A.Md.,SKM.,MPH. selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
8. Imaniar Sevtiyani, S.K.M., M.K.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

Penulis menyadari bahwa Proposal Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi penyempurnaan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Yogyakarta, 08 Juli 2022

Debby Yolanda Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR SINGKATAN.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
B. Kerangka Teori.....	9
C. Kerangka Konsep	10
D. Hipotesis.....	10
BAB III METODE PENELITIAN	11
A. Desain Penelitian.....	11
B. Tempat dan Waktu Penelitian	11
C. Populasi dan Sampel	12
D. Variabel Penelitian	13
E. Definisi Operasional.....	13
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	15
G. Metode Pengolahan Data Dan Analisis Data	15
H. Etika Penelitian	16
I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	17

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
A. Hasil	18
B. Pembahasan.....	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	31
A. Kesimpulan	31
B. Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN.....	35

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Definisi Operasional	13
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Penelitian	22
Tabel 4.2 Kepuasan pasien dari aspek <i>Tangible</i>	22
Tabel 5.2 Kepuasan pasien dari aspek <i>Reliability</i>	23
Tabel 6.2 Kepuasan pasien dari aspek <i>Responsiviness</i>	24
Tabel 7.2 Kepuasan pasien dari aspek <i>Assurance</i>	25
Tabel 8.2 Kepuasan pasien dari aspek <i>Empathy</i>	25
Tabel 9.2 Rekapitulasi kepuasan pasien.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	9
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	10

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 4.1 Surat Izin Studi Pendahuluan	35
Lampiran 4.2 Surat Balasan Studi Pendahuluan	36
Lampiran 4.3 Surat Izin Penelitian.....	37
Lampiran 4.4 Etchical Clearance	38
Lampiran 4.5 Pedoman Observasi	39
Lampiran 4.6 Studi Dokumentasi	40
Lampiran 4.7 Tabel Angket	41
Lampiran 4.8 Karakteristik Responden Penelitian.....	43
Lampiran 4.9 Kepuasan Pasien dari Aspek <i>Tangible</i>	44
Lampiran 4.10 Kepuasan pasien dari aspek <i>Reliability</i>	45
Lampiran 4.11 Kepuasan pasien dari aspek <i>responsiveness</i>	46
Lampiran 4.12 Kepuasan pasien dari aspek <i>Assurance</i>	47
Lampiran 4.13 Kepuasan pasien dari aspek <i>Empathy</i>	48
Lampiran 4.14 Rekapitulasi kepuasan pasien	49
Lampiran 4.15 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	50
Lampiran 4.16 Gambar Keadaan Rumah Sakit.....	52
Lampiran 4.17 Hasil Cek Plagiarisme	56

DAFTAR SINGKATAN

- BRM = Berkas Rekam Medis
SDM = Sumber Daya Manusia
SPM = Sistem Pelayanan Manajemen
TPP = Tempat Pendaftaran Pasien
UU = Undang-Undang
RM = Rekam Medis