

KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEDAYU II BANTUL

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

YOHANA PANGESTIKA
191204022

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

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT
JALAN DI PUSKESMAS SEDAYU II

Diajukan oleh:

YOHANA PANGESTIKA

191204022

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai
Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan di
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 15 Juli 2022

Mengesahkan:

Penguji,



Ratna Prahesti, SST., MPH
NIDN. 0505028901

Pembimbing,



Ristiana Eka Ariningtyas, SST., MPH
NIDN. 0604068801

Keprodi,



Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH

NPP : 2014/13.0072

PERNYATAAN

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

Nama : Yohana Pangestika
NPM : 191204022
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul KTI : Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul

menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu 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 mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 15 Juli 2022



Yohana Pangestika

PRAKATA

Pertama-tama saya ucapkan, puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul "Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul". KTI ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan melakukan penelitian.

Selama proses penulisan, saya sebagai penulis menyadari dalam penyusunan KTI ini bisa terselesaikan dengan baik meskipun banyak kekurangan didalamnya dan dapat terselesaikan dengan bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini, perkenankan saya menyampaikan ucapan terimakasih dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Ida Nursanti, S.Kep.,Ns., MPH, Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md.,S.KM., MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Eniyati S.ST., MH selaku koordinator KTI.
4. Ristiana Eka Ariningtyas, S.ST., MPH selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu membimbing, mengoreksi, dan memberikan saran serta masukan terhadap penyusunan KTI.
5. Ratna Prahesti, S.ST., MPH selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu.
6. Anisah Khoiriyah, S.T selaku Kepala Sub bagian Tata Usaha Puskesmas Sedayu II Bantul.
7. Nur Laila Sholikhah, A.md selaku petugas rekam medis di bagian pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Sedayu II Bantul.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan do'a dan restu, keluarga, teman-teman, pihak-pihak yang terlibat dalam proses menyelesaikan KTI, sehingga KTI ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhir kata penulis berharap semoga KTI ini dapat menambah pengetahuan para pembaca, penulis juga memahami bahwa KTI ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun demi terciptanya KTI selanjutnya yang lebih baik lagi.

Yogyakarta, 30 Juni 2022



Yohana Pangestika
191204022

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Teoritis.....	3
2. Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Teori	5
1. Puskesmas	5
2. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	7
3. Kepuasan Pasien	8
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka konsep	17
D. Pertanyaan Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Desain Karya Tulis Ilmiah.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
1. Lokasi Penelitian.....	19
2. Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel.....	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel.....	20

D. Variabel Penelitian	21
E. Definisi Operasional	21
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	22
1. Alat Pengumpulan Data	22
2. Metode Pengumpulan Data	23
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	23
1. Uji Validitas	23
2. Uji Reliabilitas	24
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	24
1. Teknik Pengolahan Data	24
2. Analisis Data	25
I. Etika Penelitian	25
J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah	26
1. Persiapan	26
2. Pelaksanaan	26
3. Penyusunan laporan	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil	28
1. Gambaran Umum Puskesmas Sedayu II Bantul Yogyakarta	28
2. Hasil Penelitian	29
B. Pembahasan	33
1. Kepuasan Pasien di Puskesmas Sedayu II Bantul	33
2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden Penelitian di Puskesmas Sedayu II Bantul	33
3. Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi Kepuasan di Puskesmas Sedayu II Bantul	35
C. Keterbatasan Penelitian	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN-LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner	23
Tabel 3.3 Skor dan Kategori Tingkat Kepuasan	25
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sedayu II Bantul	29
Tabel 4.2 Tabulasi Silang Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Responden Penelitian di Puskesmas Sedayu II Bantul	30
Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> di Puskesmas Sedayu II Bantul	31
Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> di Puskesmas Sedayu II Bantul	31
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> di Puskesmas Sedayu II Bantul	32
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> di Puskesmas Sedayu II Bantul	32
Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> di Puskesmas Sedayu II Bantul	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	17

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan	45
Lampiran 2 Persetujuan Etik Penelitian.....	46
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	47
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul.....	48
Lampiran 5 Lembar Permohonan Menjadi Responden	49
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	50
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 8 Lembar Bimbingan Karya Ilmiah.....	53
Lampiran 9 Hasil Cek Plagiarisme	56

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN