

**KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN PENDAFTARAN PADA
MASA COVID-19 DI PUSKESMAS GAMPING 1 SLEMAN**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

Faris Azhar Syam

191204035

PROGRAM STUDI

REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)

**FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

**KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN PENDAFTARAN PADA MASA
COVID-19 DI PUSKESMAS GAMPING 1 SLEMAN**

Diajukan Oleh :

Faris Azhar Syam
191204035


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

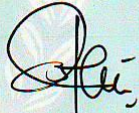
Tanggal : 28 Juli 2022

Mengesahkan

Penguji,

Pembimbing,


Ratna Prahesti, SST., MPH


Ristiana Eka Ariningtyas, SST., M.Kes

NIDN.0505028901

NIDN.0604068801

Keprodi,


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

NPP. 2013.14.0072

PERNYATAAN

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

Nama : Faris Azhar Syam

NPM : 191204035

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul KTI : Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Pada Masa Covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua refrensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini 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 dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 28 Juli 2022



Faris Azhar Syam
191204035

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian dengan judul “Kepuasan pasien Di Bagian Pendaftaran Pada Masa Covid-19 Di Puskesmas Gamping 1 Sleman.”

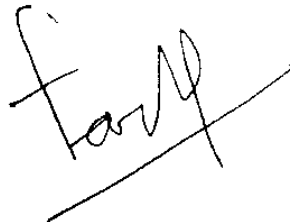
Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan dalam penyusunan penelitian ini, yaitu :

1. Ida Nursanti, S.Kep, Nes, MPH selaku Dekan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Eniyati, SST., MHKes selaku koordinator karya tulis ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Ristiana Eka Ariningtyas, SST.,M.Kes selaku dosen pembimbing proposal Karya Tulis Ilmiah yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
5. Ratna Prahesti, SST., MPH selaku dosen penguji Karya Tulis Ilmiah.
6. Orang tua, kakak dan teman-teman saya yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya. Tanpa adanya peran mereka tentunya Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan berarti sama sekali.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari yang diharapkan, sehingga banyak terdapat kekurangan bahkan kesalahan yang terdapat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dari segi isi maupun penulisannya. Dalam hal ini saya menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat menjadi lebih baik dan dapat digunakan pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 27 J

Penulis



Faris Azhar Syam

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teori.....	5
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konsep	18
D. Pertanyaan Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Desain Penelitian.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel Penelitian	19
D. Variabel Penelitan	20

E. Definisi Operasional.....	20
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	21
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	21
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	22
I. Etika Penelitian	23
J. Pelaksanaan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum.....	26
B. Hasil Penelitian	27
C. Pembahasan.....	34
D. Keterbatasan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	29
Tabel 3. 2 Klasifikasi Nilai dan Koreksi.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	28
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Berdasarkan Dimensi Reliability pada masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman.....	29
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Berdasarkan Dimensi Responsiveness pada masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman.....	30
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Berdasarkan Dimensi Assurance pada masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman.....	31
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Berdasarkan Dimensi Emphaty pada masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman.....	32
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Berdasarkan Dimensi Tangibles pada masa Covid-19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman.....	33
Tabel 4.10 Distribusi Tingkat Kepuasan di Bagian Pendaftaran Pada Masa Pandemi Covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	18

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Izin Studi Pendahuluan	43
Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Responden	44
Lampiran 3 Lembar Permohonan Pengisian Kuesioner.....	45
Lampiran 4 tabel jadwal pelaksanaan penelitian	47
Lampiran 5 kuesioner penelitian	48
Lampiran 6 Halaman Persetujuan Penelitian	49
Lampiran 7 Surat Penelitian Dinkes	50
Lampiran 8 Lembar Bimbingan	51

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN