

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DALAM
MASA PANDEMI *COVID-19* DI RSUD WATES**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan 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



Disusun oleh:

NI MADE PURNAMIATI

191204070

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

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DALAM MASA PANDEMI COVID-19
DI RSUD WATES

Diajukan oleh :

NI MADE PURNAMIATI


191204070

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

Tanggal : 08 Juli 2022

Mengesahkan,

Penguji,



Dr. Tri Sunarsih, SST., M.Kes

NIDN. 0524038401

Pembimbing,



Eniyati, SST., MHKes

NIDN. 0512068105

Keprosi,



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

NPP. 2014.13.0072

PERNYATAAN

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

Nama : Ni Made Purnamiati

NPM : 191204070

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul KTI : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dalam Masa Pandemi *Covid-19* Di RSUD Wates

Menyatakan bahwa *Case Study* 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, 21 Juni 2022



Ni Made Purnamiati

PRAKATA

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya berupa kesehatan, kesempatan, kekuatan, serta keinginan, sehingga penulis dapat menyelesaikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dalam Masa Pandemi Covid-19 Di RSUD Wates” guna memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., S.K.M., MPH selaku ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Eniyati, SST.,M.Hkes selaku Koodinator dan dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta tahun 2022
4. Dr. Tri Sunarsih, S.ST., M.Kes selaku dosen penguji yang telah membimbing dan menguji dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. Teristimewa orang tua, kakak, dan adik saya yang selalu memberi saya semangat dan doa yang takpernah putus untuk kelancaran penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
6. Rekan-rekan seperjuangan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang saya banggakan dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

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, 20 Juni 2022

Penyusun



Ni Made Purnamiati

191204070

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Definisi Rumah Sakit.....	6
2. Pengertian Rekam Medis.....	6
3. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	7
4. Gambaran <i>Covid-19</i>	7
5. Definisi Kepuasan Pasien.....	8
B. Kerangka Teori.....	11
C. Kerangka Konsep.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
A. Rancangan Penelitian.....	13
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
C. Populasi dan Sampel.....	13
D. Variabel Penelitian.....	15
E. Definisi Operasional.....	15
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	16
G. Metode Pengolahan Data Dan Analisis Data.....	17
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	19
I. Etika Penelitian.....	19
J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Hasil.....	22
1. Gambaran Umum Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo.....	22
2. Analisis Hasil Penelitian.....	26
B. Pembahasan.....	28
1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	28
2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	29

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	30
4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	31
5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	32
C. Keterbatasan Penelitian.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
A. KESIMPULAN.....	34
B. SARAN.....	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	40

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
 PERPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	15
Tabel 4.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	26
Tabel 4.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	26
Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	26
Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	26
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	28

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	11
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	12

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan di Rumah Sakit	41
Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan di Dinas Kesehatan	42
Lampiran 3 <i>Ethical Clerance</i>	43
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian di Rumah Sakit.....	44
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian di Dinas Kesehatan	45
Lampiran 6 Persetujuan Menjadi Responden	46
Lampiran 7 Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien	47
Lampiran 8 Cek <i>Plagiarisme</i>	48

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN