

**HUBUNGAN RESPON TIME PENDAFTARAN PERJANJIAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN PERJANJIAN di
RSU QUEEN LATIFA TRIWULAN III TAHUN 2018**

LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian

Guna Meperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

PRASASTI KHOIRUNNISA

1315007

PROGRAM STUDI

REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)

FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS JENDERAL ASHMAN YANI

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN RESPON TIME PENDAFTARAN PERJANJIAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN PERJANJIAN
DI RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA TAHUN 2018
LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan oleh:

PRASASTI KHOIRUNNISA

1315007

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah
Sebagai Salah Satu Syarat Ujian Guna Mendapatkan Gelar Ahli Madya
Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas
Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

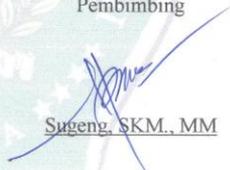
Tanggal: 22 September 2018

Menyetujui:

Penguji,

Pembimbing


Hendra Rohman, SKM., MPH


Sugeng, SKM., MM

Mengesahkan,
Ketua Prodi
Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Laili Rahmatu, S.Pi., A.Md., SKM., MPH

NIDN. 714040178701

PERNYATAAN

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

Nama : Prasasti Khoirunnisa
NPM : 1315007
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul Karya Tulis Ilmiah : Hubungan Respon Time Pendaftaran Perjanjian Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Perjanjian di RSU Queen Latifa Triwulan III Tahun 2018

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah dengan judul tersebut di atas adalah asli karya sendiri bukan hasil *plagiatisme*. 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 Karya Tulis Ilmiah kepada Universitas Jenderal Achmad Yani guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 25 September 2018



Prasasti Khoirunnisa

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan segala rahmat dan nikmatnya berupa kesehatan, kesempatan, kekuatan, keinginan, serta kesabaran, sehingga peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI). Penyusunan KTI ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi salah satu ujian guna memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan judul **“HUBUNGAN RESPONTIME PENDAFTARAN PERJANJIAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENDAFTARAN PERJANJIAN di RSUD QUEEN LATIFA TRIWULAN III TAHUN 2018”**

Selama proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dan berbagai pihak yang telah membantu hingga selesai. Selanjutnya saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Kuswanto Hardjo, Dr. M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md.Perkes., SKM., MPH, selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Sugeng, SKM., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bantuan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Hendra Rohman, SKM., MPH selaku penguji Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Staf dan dosen-dosen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung dan melancarkan mahasiswa dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Putri Yuliana, S.KM selaku kepala Rekam Medis Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta.

7. Seluruh Staf dan Karyawan Rekam Medis di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta.
8. Seluruh teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Kami menyadari bahwa hasil Karya Tulis Ilmiah dibuat masih jauh dari yang diharapkan, sehingga banyak terdapat kekurangan bahkan kesalahan yang terdapat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dari segi isi maupun penulisannya. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan menambah wawasan bagi pembaca khususnya dibidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Atas perhatiannya peneliti ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 25 September 2018



Prasasti Khoirunnisa

DAFTAR ISI

HALMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Singkatan.....	xi
Daftar Lampiran	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Rumah Sakit.....	4
B. Rekam Medis	4
C. Kepuasan Pasien.....	5
E. Pendaftaran Rawat Jalan	8
H. Landasan Teori.....	11
I. Kerangka Konsep.....	11
J. Hipotesis Penelitian.....	12

BAB III	12
METEDOLOGI PENELITIAN.....	12
A. Desain Penelitian.....	12
B. Lokasi Penelitian.....	13
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	13
D. Variabel Penelitian	16
E. Definisi Operasional.....	17
F. Alat dan Metode Pengumpulan	19
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	21
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	23
I. Etika Penelitian	25
K. Jalannya Penelitian dan Penyusunan Penelitian.....	26
1. Jalannya Penelitian.....	26
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum RS Queen Latifa.....	28
B. Hasil.....	30
C. Pembahasan.....	40
BAB V.....	42
KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	42
Daftar Pustaka	43

Daftar Tabel

Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik	30
Tabel 4. 2 Pendaftaran Perjanjian Rawat Jalan	31
Tabel 4. 3 Pelayanan Pendaftaran Pasien Perjanjian Rawat Jalan	31
Tabel 4. 4 Tabulasi Pendaftaran Perjanjian Rawat Jalan dan Pelayanan	32
Tabel 4. 5 Tabulasi Silang Pendaftaran Menurut Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 6 Tabulasi Silang Pelayanan Menurut Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4. 7 Tabulasi Silang Pendaftaran Menurut Pekerjaan	34
Tabel 4. 8 Tabulasi Silang Pelayanan Menurut Pekerjaan.....	35
Tabel 4. 9 Tabulasi Silang Pendaftaran Menurut Umur	36
Tabel 4. 10 Tabulasi Silang Pelayanan Menurut Umur	37
Tabel 4. 11 Tabulasi Silang Pendaftaran Menurut Pendidikan.....	37
Tabel 4. 12 Tabulasi Silang Pelayanan Menurut Pendidikan	39
Tabel 4. 13 Hasil Chi-Square	40

Daftar Gambar

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

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Daftar Singkatan

TPPRJ : Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Daftar Lampiran

1. Surat Izin Kesbangpol
2. Surat Jawaban Izin Penelitian
3. Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
4. Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Proposal Tulis Ilmiah
5. *Informed Consent* Responden
6. Kuisisioner
7. Korelasi Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
8. *Screen Shoot* Whatsapp

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA