

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
CONDONG CATUR YOGYAKARTA**

LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun oleh:

AUDINA SEPTIYANINGTYAS

1315036

**PRODI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
CONDONG CATUR YOGYAKARTA

LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan oleh:

AUDINA SEPTIYANINGTYAS
1315036

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

Tanggal: 24 September 2018

Menyetujui:

Penguji,

Pembimbing,

Deby Zulkarnain Rahadian Syah, S.Kep., Ns., MMR

Kuswanto Hardjo, dr. M.Kes.

NIDN: 0529118601

NIDK: 88122410016

Mengesahkan,

a.n. Dekan Fakultas Kesehatan

Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D3)

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

NIDN: 05-2807-8701

PERNYATAAN

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

Nama : Audina Septiyaningtyas
NPM : 1315036
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul Karya Tulis Ilmiah : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dari 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 sebesar-besarnya 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, 24 September 2018



Audina Septiyaningtyas

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala Rahmat dan Nikmat-Nya berupa kesehatan, kesempatan, kekuatan, keinginan, serta kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta”. Karya Tulis Ilmiah penelitian ini telah dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan Pembimbing KTI.
2. Laili Rahmatul Iimi, A.Md.,SKM,MPH, selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Deby Zulkarnain Rahadian Syah, S.Kep., Ns., MMR, selaku Penguji KTI.
4. dr. Kusno WR, MPH selaku direktur Rumah Sakit Condong Catur.
5. dr. Lincih Angger selaku Kepala Bagian Penunjang Rekam Medis Rumah Sakit Condong Catur.
6. Yeni Roviyani, A.Md.RMIK selaku Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Condong Catur.
7. Seluruh Staf dan dosen-dosen Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung.
8. Seluruh Staf dan karyawan rekam medis di Rumah Sakit Condong Catur.
9. Teristimewa orangtua dan adik saya yang selalu mendukung, memberikan kepercayaan, dan selalu mendoakan untuk penelitian ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan 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, Agustus 2018

Penulis

Audina Septiyaningtyas

DAFTAR ISI

	Hal
KARYA TULIS ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I 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 Teoritis.....	5
B. Kerangka Teori.....	11
C. Kerangka Konsep.....	11
D. Pertanyaan Penelitian.....	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. Validitas dan Reliabilitas	17
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	17
I. Etika Penelitian	19
J. Jalannya Penelitian.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
A. Hasil	22
B. Pembahasan.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
A. Kesimpulan	32
B. Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	15
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner.....	16
Tabel 3.3 Klasifikasi Nilai dan Kategori Kepuasan.....	18
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di TPP	
Rumah Sakit Condong Catur.....	24
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di TPP	
Rumah Sakit Condong Catur.....	24
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di TPP	
Rumah Sakit Condong Catur.....	25
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di TPP	
Rumah Sakit Condong Catur.....	25
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan di TPP	
Rumah Sakit Condong Catur.....	25
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Agama di TPP	
Rumah Sakit Condong Catur.....	26
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Suku di TPP	
Rumah Sakit Condong Catur.....	26
Tabel 4.8 Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di TPP Rumah Sakit Condong Catur.....	27
Tabel 4.9 Rincian Jumlah Skor Setiap Pernyataan Kuesioner di TPP	
Rumah sakit Condong Catur.....	28
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi di TPP	
Rumah Sakit Condong Catur.....	29

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	11

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
DRM	: Data Rekam Medis
HCU	: High Care Unit
KTI	: Karya Tulis Ilmiah
PPPM	: Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
RSCC	: Rumah Sakit Condong Catur
S	: Setuju
SDM	: Sumber Daya Manusia
SS	: Sangat Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju
THT	: Telinga Hidung Tenggorokan
TPP	: Tempat Pendaftaran Pasien
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
TS	: Tidak Setuju
URJ	: Unit rawat Jalan

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pengantar Surat Izin Studi Pendahuluan Kepada Badan Kesatuan dan Politik
- Lampiran 2 Pengantar Surat Izin Studi Pendahuluan Kepada Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta
- Lampiran 3 Balasan Permohonan Izin Studi Pendahuluan dari Kepada Badan Kesatuan dan Politik
- Lampiran 4 Balasan Surat Keterangan Izin Studi Pendahuluan dari Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta
- Lampiran 5 Pengantar Surat Izin Studi Penelitian Kepada Badan Kesatuan dan Politik
- Lampiran 6 Pengantar Surat Izin Studi Penelitian Kepada Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta
- Lampiran 7 Balasan Surat Keterangan Izin Penelitian Badan Kesatuan dan Politik
- Lampiran 8 Balasan Surat Keterangan Izin Penelitian Rumah sakit Condong Catur Yogyakarta
- Lampiran 9 Surat Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 10 Permohonan Pengisian Kuesioner
- Lampiran 11 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 13 Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah