

**KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN (TPP)
RAWAT JALAN RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya Perkam Medis
dan Informasi Kesehatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

JULIESTYA LEORNELL AGATHA MANARAP

1314075

**PROGRAM STUDI
PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-III)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

**KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN (TPP)
RAWAT JALAN RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan oleh:

JULIESTYA LEORNELL AGATHA MANARAP

1314075


Telah Dipertahankan di Depan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Perkam Medis dan Informasi Kesehatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 26 Agustus 2017

Menyetujui:

Penguji,

Pembimbing,



Haniek Farida, S.Psi., MSi
NIDN/NIP: 0523107801

Kori Puspita Ningsih, A.Md., SKM
NUP: 99-0553-6386

Mengesahkan,

a.n. Ketua STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (D-III)



Sis Wuryanto, A.Md.Perkes., SKM., MPH
NUP: 99-0553-622

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Juliesty Leornell Agatha Manarap

NPM : 1314075

Program Studi : Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (D-III)

Judul Karya Ilmiah : Kepuasam Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP)
Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 26 Agustus 2017



Juliestya Leornell Agatha Manarap

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang akan diajukan guna melengkapi dan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dengan Judul : “KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN (TPP) RAWAT JALAN RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL”.

Karya Tulis Ilmiah ini telah dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan dan bantuan dariberbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dan pada kesempatan ini, penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes selaku ketua STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
2. Sis Wuryanto, A.Md.Perkes., SKM., MPH selaku ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan;
3. Kori Puspita Ningsih, A.Md., SKM selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah;
4. Haniek Farida, S.Psi., MSi selaku penguji Karya Tulis Ilmiah;
5. Dr. Gandung Bambang, M.Kes selaku Direktur RSUD Panembahan Senopati Bantul yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;
6. Seluruh Staf dan pegawai RSUD Panembahan Senopati Bantul yang telah membimbing peneliti selama melakukan penelitian Karya Tulis ilmiah;
7. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan doa, semangat, dan motivasi kepada peneliti;
8. Adik saya tersayang yang selalu memberikan semangat kepada peneliti;
9. Teman-teman mahasiswa Rekam Medis dan Informasi kesehatan STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung dalam menyusun Karya tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal KTI ini masih jauh dari kesempurnaan yang diharapkan, sehingga banyak terdapat kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam penulisan baik dari segi isi maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi dikemudian hari.

Akhir kata saya ucapkan banyak terima kasih semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat untuk para pembaca dan penulis.

Yogyakarta April 2017

Juliestya Leornell Agatha M.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	2
E. Keaslian Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Rumah Sakit	6
B. Rekam Medis.....	6
C. Kepuasan Pasien.....	7
D. Rawat Jalan.....	9
E. Landasan Teori	9
F. Kerangka Konsep.....	11
G. Hipotesis Penelitian.....	11
BAB III METODELOGI PENELITIAN	12
A. Desain Penelitian	12
B. Lokasi Penelitian	12
C. Populasi dan Sampel Penelitian	13
D. Variabel penelitian	15
E. Definisi Operasional.....	16
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	18
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	23
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	24
I. Etika Penelitian	26
J. Pelaksanaan Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	28
A. Gambaran Umum	28
B. Hasil Penelitian.....	36
C. Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kuisisioner Dimensi <i>Tangibles</i>	19
Tabel 3. 2 Kuisisioner Dimensi <i>Reliability</i>	19
Tabel 3. 3 Kuisisioner Dimensi <i>Responsiveness</i>	19
Tabel 3. 4 Kuisisioner Dimensi <i>Assurance</i>	20
Tabel 3. 5 Kuisisioner Dimensi <i>Emphaty</i>	20
Tabel 3. 6 Kisi-kisi Kuisisioner Kepuasan Pasien	20
Tabel 3. 7 Persiapan Penelitian	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	36
Tabel 4. 2 Tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan Dimensi <i>Tangibles</i>	42
Tabel 4. 3 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Dimensi <i>Realibility</i>	42
Tabel 4. 4 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dimensi <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dimensi <i>Assurance</i>	43
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dimensi <i>Emphaty</i>	44
Tabel 4. 7 Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS	44

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YUBANDI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	11
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul.....	29
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Instalasi Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul.....	35
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
Gambar 4. 4 Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden menurut Jenis Pasien	38
Gambar 4. 6 Karakteristik responden menurut pendidikan	39
Gambar 4. 7 Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Agama.....	40
Gambar 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	41

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Keterangan Persetujuan Etik Penelitian STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Lampiran 2. Pengantar Izin Studi Pendahuluan Kepada RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- Lampiran 3. Pengantar Izin Studi Pendahuluan Kepada BAPPEDA Bantul.
- Lampiran 4. Surat Keterangan Izin Studi Pendahuluan RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- Lampiran 5. Surat Keterangan Izin Studi Pendahuluan BAPPEDA Bantul.
- Lampiran 6. Pengantar Izin Penelitian Kepada RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- Lampiran 7. Pengantar Izin Penelitian Kepada BAPPEDA Bantul.
- Lampiran 8. Surat Keterangan Izin Penelitian RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- Lampiran 9. Surat Keterangan Izin Penelitian BAPPEDA Bantul.
- Lampiran 10. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 11. Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 12. Kuisisioner Penelitian.
- Lampiran 13. Tabulasi Data Kuisisioner Penelitian.
- Lampiran 14. Lampiran SPSS
- Lampiran 15. Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.
- Lampiran 16. Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Usulan Karya Ilmiah.

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CP	: Cukup Puas
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
RI	: Republik Indonesia
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SP	: Sangat Puas
STP	: Sangat Tidak Puas
TP	: Tidak Puas
TPP	: Tempat Pendaftaran Pasien
TPP IGD	: Tempat Pendaftaran Pasien Instalasi Gawat Darurat
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
UU	: Undang-undang
WIB	: Waktu Indonesia Barat

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA