

**KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK UMUM
PUSKESMAS NGAGLIK II**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

NINA SEPTIYANI

201204080

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D 3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK UMUM
PUSKESMAS NGAGLIK II

Diajukan oleh:

NINA SEPTIYANI
201204080


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


Tanggal :2023

Mengesahkan:

Penguji,

Pembimbing,


dr. Endang Purwanti, Sp.M., M.Kes
NIDN: 8852710016


Ratna Prahesti, SST., MPH
NIDN: 0505028901



Zacharias Kurnia Parbobinuko, A.Md.RMIK., SIP., MPH
NPP: 2018.13.0114

PERNYATAAN

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

Nama : Nina Septiyani
NPM : 201204080
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul Skripsi : Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Umum Puskesmas Ngaglik II

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarism*. 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 manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 15 Agustus 2023



Nina Septiyani

PRAKATA

Puji syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan nikmat sehat, kesempatan, kemampuan lalu nikmat iman seperti kesabaran, kekuatan, kemudahan dapat melaksanakan dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang berjudul “Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Klinik Umum Puskesmas Ngaglik II”.

Dalam kesempatan ini saya mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan dari berbagai pihak:

1. Ida Nursanti, S Kep., Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md. RMIK., SIP., MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Piping Asgiani, A.,Md.Perkes., S.K.M., MKM. selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Ratna Prahesti, SST., MPH selaku dosen pembimbing yang membantu penulis dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah.
5. dr. Endang Purwanti, Sp.M., M.Kes. selaku dosen penguji pada Karya Tulis Ilmiah
6. drg. Nurhastiani, S. KGA selaku kepala Puskesmas Ngaglik II
7. Jessica, F Amd selaku Kepala Instalasi Rekam Medis di Puskesmas Ngaglik II yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua Orang tua Saya Bpk Sutrisno dan Ibu Susiati selaku orang tua penulis yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh rasa cinta dan selalu memberikan motivasi. Terima kasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungannya bisa berada dititik ini
9. Wira Ardianta terimakasih telah menjadi pendengar yang baik sehingga penulis menjadi termotivasi, perhatian, selalu ada menemani penulis, memberikan semangat agar tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran bagi pembaca. Akhir kata, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 15 Agustus 2023
Penulis

Nina Septiyani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis.....	4
2. Manfaat Praktisi.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teoritis.....	7
B. Kerangka Teori.....	18
C. Kerangka Konsep.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Desain Karya Ilmiah.....	20
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan.....	20
C. Populasi dan Sampel.....	20
D. Variabel Penelitian.....	21

E. Definisi Operasional.....	21
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	23
G. Validitas dan Reliabilitas	23
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	24
I. Etika Penelitian	25
J. Pelaksanaan Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
B. Hasil Penelitian	30
C. Pembahasan.....	35
D. Keterbatasan Penelitian.....	41
BAB V KESIMPULAN.....	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43

PEPUSTAKAAN
 UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	22
Tabel 4. 1 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngaglik II.....	30
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur	31
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	33
Tabel 4. 7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	33
Tabel 4. 8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	34
Tabel 4. 9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	34
Tabel 4. 10 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	35

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	19

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Studi Pendahuluan	48
Lampiran 2 Surat Perizinan Studi Pendahuluan Dari Dinas Kesehatan	49
Lampiran 3 Izin Penelitian	50
Lampiran 4 Surat Perizinan Penelitian Dari Dinas Kesehatan.....	51
Lampiran 5 <i>Ethical Clearance</i>	52
Lampiran 6 Lembar Kehadiran Ujian Proposal	53
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Karya Tulis	54
Lampiran 8 Surat Permohonan Menjadi Responden	55
Lampiran 9 Pernyataan Ketersediaan Menjadi Responden	56
Lampiran 10 Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 11 Hasil Cek Plagiarisme	62

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA