

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA TEMPAT PENDAFTARAN
PASIEEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

NOVITA NANDA ARIYANI

201204083

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

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA TEMPAT PENDAFTARAN
PASIEH RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL**

Diajukan oleh:

NOVITA NANDA ARIYANI
201204083


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 : 24 Jul 2023

Mengesahkan

Penguji,

Pembimbing,


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


Ristiana Eka Ariangtyas, S.ST, MPH
NIDN : 0604068801



Zacharias Kurma-Purbobinuko, 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 : Novita Nanda Ariyani

NPM : 201204083

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pasien Pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bnatul

Menyatakan bahwa hasil penelitian 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, 24 Juli 2023



Novita Nanda Ariyani

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penyusunan karya tulis ilmiah yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul” dapat selesai pada waktunya. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan gelar Diploma III program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mendapat bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu :

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.
4. Ristiana Eka Ariningtyas, S.ST. MPH selaku dosen pembimbing yang membantu penulis dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah.
5. dr. Endang Purwanti, Sp.M., M.Kes. selaku dosen penguji.
6. dr. Estianna Khoirunnisa selaku direktur RS Nur Hidayah Bantul yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan penelitian.
7. Budi Wicaksono, A.Md.RMIK selaku Kepala Instalasi Rekam Medis di RS Nur Hidayah Bantul yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian.
8. Staf dan dosen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang mendukung dan melancarkan mahasiswa dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
9. Ayah, ibu, adik dan keluarga besar atas doa dan motivasi untuk kelancaran penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
10. Muchammad Bagus Satria Pradana, terimakasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat untuk berkeluh kesah, selalu ada suka maupun duka dari awal hingga proses penyusunan karya tulis ilmiah ini.
11. Teman-teman seperjuangan Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Yogyakarta, 26 Mei 2023

Penulis

Novita Nanda Ariyani

DAFTAR ISI

COVER	i
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	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori	7
B. Kerangka Teori dan Kerangka Konsep	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Desain Karya Tulis Ilmiah	16
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan	16
C. Populasi dan Sampel	16
D. Variabel Penelitian	18
E. Definisi Operasional Variabel	19
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	20
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	21
H. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	21
I. Etika Penelitian	24
J. Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Hasil	27

B. Pembahasan.....	31
C. Keterbatasan.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional	19
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.....	28
Tabel 4. 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangible	29
Tabel 4. 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability	29
Tabel 4. 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness	30
Tabel 4. 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance	30
Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy.....	31

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori	14
Gambar 2.2 Kerangka konsep	15

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rencana Pelaksanaa Karya Tulis Ilmiah	44
Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan	45
Lampiran 3 Balasan Surat Izin Studi Pendahuluan	46
Lampiran 4 Lembar Bimbingan	47
Lampiran 5 Lembar Kehadiran Ujian Proposal.....	48
Lampiran 6 Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	49
Lampiran 7 Permohonan Pengisian Kuesioner	50
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 9 Hasil Cek Plagiarisme	54

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA