

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT
JALAN DI RSU QUEEN LATIFA SLEMAN**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Prodi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (D-3)
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

SYIFA NURMALA
191204098

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI
RSU QUEEN LATIFA SLEMAN

Diajukan oleh:

SYIFA NURMALA
191204098

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

Tanggal: 15 Juli 2022

Mengesahkan:

Penguji,



Ratna Prahesti, SST., MPH
NIDN: 0505028901

Pembimbing,



Ristiana Eka Ariningtyas, SST., MPH
NIDN: 0604068801

Keprodi,



Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH
NPP: 2014.13.0072

PERNYATAAN

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

Nama : Syifa Nurmala
NPM : 191204098
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul KTI : Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di RSU Queen Latifa Sleman

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut 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 manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 20 Mei 2022



Syifa Nurmala

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul: “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Queen Latifa Sleman”. Karya Tulis Ilmiah ini telah dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan dan bantuan berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada :

1. Ida Nursanti, S.Kep.,Ns.,MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM., MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Eniyati SST., MHKes selaku Koodinator Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta tahun 2022
4. Ristiana Eka Ariningtyas, SST., MPH selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
5. Ratna Prahesti, SST., MPH selaku penguji Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta tahun 2022
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung.
7. dr. Dani Syahirul Alim, MMR selaku direktur RSUD Queen Latifa Sleman Yogyakarta
8. Putri Yuliana S,KM selaku kepala bagian unit rekam medis di RSUD Queen Latifa Sleman
9. Kedua Orang Tua dan keluarga yang telah memberikan kasih sayang dan doa yang tiada henti kepada penulis serta dukungan baik moril maupun materil.
10. Teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu dan selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis semoga karya tulis ilmiah ini berguna bagi semua.

Yogyakarta, Februari 2022

Penulis



Syifa Nurmala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teori	5
B. Kerangka Teori	12
C. Kerangka Konsep.....	13
D. Pertanyaan Penelitian	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
A. Desain Karya Tulis Ilmiah.....	14
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan.....	14
C. Populasi dan Sampel.....	14
D. Variabel Penelitian.....	16
E. Definisi Operasional Variabel.....	16
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	16
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	17
H. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	17
I. Etika Penelitian	19
J. Pelaksanaan Penyusun Karya Tulis Ilmiah.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	22

B. Hasil Penelitian	24
C. Pembahasan	28
D. Keterbatasan	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
A. Kesimpulan	34
B. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	40

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Queen Latifa Sleman	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Di RSUD Queen Latifa Sleman	25
Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	26
Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	26
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	27
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	27
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	28

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka teori.....	12
Gambar 2.2 Kerangka konsep.....	13

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rencana Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah	41
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	42
Lampiran 3 Balasan Surat Izin Penelitian.....	43
Lampiran 4 <i>Ethical Clearance</i>	44
Lampiran 5 Surat Persetujuan Menjadi Responden	45
Lampiran 6 Permohonan Pengisian Kuesioner	46
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian.....	47
Lampiran 8 <i>Dummy Tabel</i>	50
Lampiran 9 Lembar Bimbingan.....	52
Lampiran 10 Hasil Cek <i>Plagiarisme</i>	54

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
PERPUSTAKAAN