

**TINGKAT KEPUASAN DOKTER DAN PERAWAT POLIKLINIK
TERHADAP PELAYANAN PENYEDIAAN BERKAS REKAM MEDIS DI
RS TK III 04.06.03 dr. SOETARTO YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun oleh:

RISKA WURIANING

1317116

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN HASIL KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN DOKTER DAN PERAWAT POLIKLINIK
TERHADAP PELAYANAN PENYEDIAAN BERKAS REKAM MEDIS
DI RS TK III 04.06.03 dr. SOETARTO YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

RISKA WURIANING

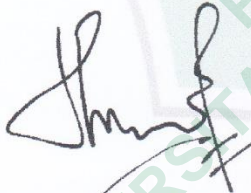
1317116

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

Tanggal : 24 Agustus 2020

Mengesahkan :

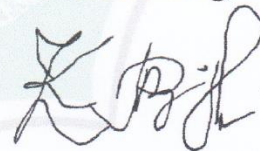
Penguji,



Imaniar Sevtiyani, S.K.M., M.K.M

NIDN : 0508099302

Pembimbing,



Zakharias Kurnia Purbobinuko,

A.Md RMIK., SIP., MPH

NIDN : 0529047102



Kepradi,
KETU

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

NPP : 2014130072

PERNYATAAN

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

Nama : Riska Wurianing

NPM : 1317116

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Judul : Tingkat Kepuasan Dokter dan Perawat Poliklinik Terhadap Pelayanan Penyediaan Berkas Rekam Medis di RS Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta

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 Agustus 2020



Riska Wurianing

PRAKATA

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul **“Tingkat Kepuasan Dokter Dan Perawat Poliklinik Terhadap Pelayanan Penyediaan Berkas Rekam Medis Di RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta”** ini dengan lancar untuk persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kuswanto Hardjo, Dr., M.kes 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 Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., SIP., MPH, selaku dosen pembimbing akademik dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah
4. Imaniar Sevtiyani, S.K.M., M.K.M selaku dosen penguji dalam proses penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah
5. Andi Karisma Nurdiansyah, A.Md.Perkes., SKM sebagai koordinator Karya Tulis Ilmiah
6. Staf dan Dosen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung dan melancarkan mahasiswa dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini
7. Kepala RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta
8. Karyawan RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta
9. Teristimewa suami dan putri tercinta serta ibu dan kakak yang telah

memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang

10. Serta teman-teman dan semua pihak yang membantu saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah yang di buat ini masih banyak kekurangan bahkan kesalahan yang terdapat dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah. Dalam hal ini saya menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat menjadi Karya Tulis Ilmiah yang baik dan dapat digunakan pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 24 Agustus 2020

Penulis



Riska Wurianing

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teoritis	9
B. Kerangka Teori.....	22
C. Kerangka Konsep.....	23
D. Pertanyaan Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Desain Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Variabel.....	25
E. Definisi Operasional	25
F. Metode dan Alat Pengumpulan Data	27
G. Validitas dan Reliabilitas Data.....	29

H. Metode pengolahan dan Analisis Data.....	31
I. Etika Penelitian	33
J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	33
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Rumah Sakit	35
B. Hasil	37
C. Pembahasan.....	67
D. Keterbatasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	73

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANU
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	4
Tabel 3. 1 Variabel dan Devinisi Operasional Penelitian	25
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Pernyataan Angket	28
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 3. 5 Customer Satisfaction Index (CSI)	31
Tabel 3. 6 Kriteria Tingkat Kepuasan	32
Tabel 4. 1 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Reliability</i>	39
Tabel 4. 2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Reliability</i>	40
Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	41
Tabel 4. 4 Penilaian Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	41
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 4. 6 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Harapan Responden terhadap dimensi <i>Responsiveness</i>	44
Tabel 4. 8 Penilaian Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Assurance</i>	47
Tabel 4. 10 Penilaian Responden Terhadap Kinerja dimensi <i>Assurance</i>	47
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Harapan Responden terhadap dimensi <i>Assurance</i>	49
Tabel 4. 12 Penilaian Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	49
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Emphaty</i>	51
Tabel 4. 14 Penilaian Responden Terhadap Kinerja dimensi <i>Emphaty</i>	52
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Harapan Responden terhadap dimensi <i>Emphaty</i>	53
Tabel 4. 16 Penilaian Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	53
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Tangible</i>	55
Tabel 4. 18 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dimensi <i>Tangible</i>	55

Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Harapan Responden terhadap dimensi <i>Tangible</i>	56
Tabel 4. 20 Penilaian Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	57
Tabel 4. 21 Tabel Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Dokter dan Perawat Poliklinik.....	58
Tabel 4. 22 <i>Customer satisfaction Index</i> (CSI) dimensi <i>Reliability</i>	59
Tabel 4. 23 <i>Customer satisfaction Index</i> (CSI) dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4. 24 <i>Customer satisfaction Index</i> (CSI) dimensi <i>Assurance</i>	60
Tabel 4. 25 <i>Customer satisfaction Index</i> (CSI) dimensi <i>Emphaty</i>	61
Tabel 4. 26 <i>Customer satisfaction Index</i> (CSI) dimensi <i>Tangible</i>	62
Tabel 4. 27 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Jasa	62
Tabel 4. 28 Atribut Importance Performance Analysis	63
Tabel 4. 29 Prioritas Perbaikan Kinerja Pelayanan Penyediaan Berkas Rekam Medis menurut Dokter dan Perawat Poliklinik.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kualitas Pelayanan.....	20
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	21
Gambar 2. 3 Kerangka Teori.....	22
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep.....	23
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	38
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	39
Gambar 4. 5 Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Dokter dan Perawat Poliklinik	58
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius Tingkat Importance - Performance (Harapan – Kenyataan) Pelayanan Penyediaan Berkas Rekam Medis	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian	76
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian.....	77
Lampiran 3	Surat Izin Studi Pendahuluan ke Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta.....	78
Lampiran 4	Surat Izin Studi Pendahuluan ke Kepala RS TK II 04.06.03 dr. Soetarto Kota Yogyakarta.....	79
Lampiran 5	Surat Permohonan menjadi Responden.....	80
Lampiran 6	Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	81
Lampiran 7	Angket Kepuasan.....	82
Lampiran 8	<i>Cheklis</i> Observasi.....	86
Lampiran 9	Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah.....	87
Lampiran 10	Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah.....	88

DAFTAR ISTILAH

IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
MD	: <i>Doctor of Medicine</i>
DO	: <i>Doctor Osteopathy</i>
DPM	: <i>Doctor of Pediatric Medicine</i>
DDS	: <i>Doctor of Dental Surgery</i>
DC	: <i>Doctor of Chiropractic</i>
OD	: <i>Optometric Doctor</i>
RN	: <i>Registered Nurse</i>
LPN	: <i>Lisence Practical Nurse</i>
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Rawat jalan
TPPRI	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap
RS	: Rumah Sakit
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>