

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
DI BAGIAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN PUSKESMAS
GAMPING II SLEMAN YOGYAKARTA TAHUN 2018**

LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Sarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Kesehatan Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas
Kesehatan Universitas Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

BAIHAQI GANDI SURYA MUKTI

1315049

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
DI BAGIAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN PUSKESMAS
GAMPING II SLEMAN YOGYAKARTA TAHUN 2018**

LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan oleh:

BAIHAQI GANDI SURYA MUKTI

1315049

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan Program Studi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 21 September 2018

Menyetujui :

Penguji,

Pembimbing,



Angga Eko Pramono, SKM., MPH
NIP. 11-2017-0103



Kuswanto Harjo, dr., M. Kes
NIDK. 88-1241-0016

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)



Laili Rahmatul Hmi, AMd., SKM., MPH
NIDN. 05-2807-8701

PERNYATAAN

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

Nama : Baihaqi Gandhi Surya Mukti

NPM : 1315049

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul Karya Tulis Ilmiah Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian Pendaftaran Pasien Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta Tahun 2018

Menyatakan bahawa Karya Tulis Ilmiah dengan judul tersebut di atas adalah asli karya sendiri 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 Karya Tulis Ilmiah kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekwensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 6 September 2018



Baihaqi Gandhi Surya Mukti

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI), yang berjudul **Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPP Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta Tahun 2018.**

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. Kuswanto Hardjo, dr., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta dan selaku Pembimbing.
2. Laili Rahmatul Ilmi, A.Md., SKM, MPH selaku Ketua Prodi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Angga Eko Pramono, SKM., M.Kes selaku penguji.
4. Ayah, ibu, dan semua keluarga yang selalu memberikan semangat, terima kasih atas segala doa, dukungan, dorongan, pengertian, dan kasih sayangnya.
5. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dan selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan KTI ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semogga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis semogga KTI ini berguna bagi semua.

Yogyakarta, 15 September 2018

Penulis

(Baihaqi Gandi Surya Mukti)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
INTISARI	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori	6
1. Pengertian Kepuasan Pasien	6
2. Dimensi Mutu Kepuasan Pasien.....	7
4. Metode Pengukuran	8
5. Tempat Pendaftaran Pasien.....	8
B. Kerangka Teori	9
C. Kerangka Konsep.....	9

BAB III METODE PENELITIAN.....	10
A. Desain Penelitian	10
1. Jenis Penelitian	10
2. Rancangan Penelitian.....	10
B. Tempat dan Waktu Penelitian	10
C. Populasi dan Sampel	10
1. Populasi.....	10
2. Sampel.....	10
D. Variabel Penelitian	12
E. Definisi Operasional.....	12
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	13
1. Alat Pengumpulan Data	13
2. Metode Pengumpulan Data.....	13
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	14
1. Uji Validitas	14
2. Uji Reliabilitas.....	14
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	14
1. Metode Pengolahan Data.....	14
2. Metode Analisis Data	14
I. Etika Penelitian	16
1. Sukarela	16
2. <i>Informed Consent</i>	16
3. <i>Anonimitas</i> (Tanpa Nama)	16
4. <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan)	16
J. Rencana Penelitian.....	17
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 18
A. Gambaran Umum.....	18
1. Gambaran Umum Puskesmas.....	18
2. Hasil Penelitian.....	19
B. Pembahasan	21

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	23
A.Kesimpulan	23
B.Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN LAMPIRAN.....	24

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Table 3.1	Definisi Operasiona	10
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuesioner	10
Tabel 3.3	lima dimensi mutu	10
Tabel 3.4	Klasifikasi Skor dan Kategori Tingkat Kepuasan	10
Tabel 4.1	Distribusi Responden.....	20
Tabel 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	20
Tabel 4.3	Frekuensi Unsur Pernyataan Kuesioner	20

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.3	Kerangka Teori.....	10
Gambar 2.2	Kerangka Konsep	10

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan.....	20
Lampiran 2. <i>Informed consent</i>	20
Lampiran 3. Kuesioner.....	21
Lampiran 4. Tabel Distribusi Frekuensi	22

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

- UKM : Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP : Upaya Kesehatan Perseorangan
TPP : Tempat Pendaftaran Pasien
RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah
URJ : Unit Rawat Jalan
DRM : Dokumen Rekam Medis
KTI : Karya Tulis Ilmiah

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA