

**EVALUASI PERSEPSI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN PENGGUNAAN ANJUNGAN
PENDAFTARAN MANDIRI DI RSUD WATES KULON PROGO**

LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun Oleh:

SHINTYA RAHAYU
1315077

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI PERSEPSI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN PENGGUNAAN ANJUNGAN
PENDAFTARAN MANDIRI (APM) DI RSUD WATES KULON PROGO
TAHUN 2018

LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan oleh:

SHINTYA RAHAYU
1315077

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


Tanggal: 18 September 2018

Menyetujui:

Penguji,

Pembimbing


Deby Zulkarnain Rahadian Syah, S.Kep., Ns., MMR
05-2911-8601


Sugeng, SKM., MM
19640103199031002

Mengesahkan,
a.n Dekan Fakultas Kesehatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)




Laili Rahmatul Hana, A.Md., SKM., MPH
05-2807-8701

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Shintya Rahayu
NPM : 1315077
Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul Karya Tulis Ilmiah : Evaluasi persepsi Kepuasan Pasien Rawat jalan Terhadap pelayanan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates Kulon Progo.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas 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 Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terjadi kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 17 September 2018



Shintya Rahayu

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Evaluasi Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Wates” yang merupakan syarat wajib dipenuhi guna menyelesaikan pendidikan gelar Diploma Ahli Madya Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak memperoleh bimbingan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih 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 (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Sugeng, SKM., MM selaku pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah.
4. Andi Karisma Nurdiansyah, A.Md Perkes., SKM selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah.
5. dr. Esti Kurniasih selaku Direktur RSUD Wates yang telah menerima peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian.
6. Dewi Natalia, A.Md selaku kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Wates yang telah menerima peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian.
7. Seluruh Staf dan pegawai RSUD Wates yang telah membimbing dan membantu peneliti selama melakukan penelitian Karya Tulis ilmiah.
8. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan doa dan semangat kepada peneliti.

9. Teman-teman mahasiswa Rekam Medis dan Informasi kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun sehingga karya tulis yang akan datang bisa lebih baik. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca.

Yogyakarta, Maret 2018

Shintya Rahayu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teoretis	5
1. Evaluasi	5
2. Kepuasan Pasien.....	5
3. Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).....	7
4. Rawat Jalan.....	10
B. Kerangka Teori.....	11
C. Kerangka Konsep.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
A. Rancangan Penelitian	12
B. Lokasi dan Waktu	12
C. Populasi dan Sampel	12
D. Variabel Penelitian.....	13
E. Definisi Operasional.....	13
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	14
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	16
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	16
I. Etika Penelitian	18
J. Pelaksanaan Penelitian.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. Gambaran Umum.....	20
B. Hasil penelitian.....	24
C. Pembahasan	33
D. Keterbatasan Penelitian.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. KESIMPULAN	48
B. SARAN	48
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	14
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Umur Responden.....	24
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Responden	25
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	25
Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Dimensi Keandalan.....	26
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Dimensi Cepat Tanggap.....	27
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan.....	28
Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Dimensi Kepedulian	29
Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Fisik	30
Tabel 4.9 Distribusi Tingkat Kepuasan.....	31
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Secara Umum.....	32

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	11

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Keterangan Persetujuan Etik Penelitian Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
- Lampiran 2. Pengantar Izin Studi Pendahuluan Kepada RSUD Wates Kulon Progo
- Lampiran 3. Surat Keterangan Izin Studi Pendahuluan dari RSUD Wates Kulon Progo
- Lampiran 4. Surat Keterangan Izin Studi Pendahuluan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
- Lampiran 5. Surat Keterangan Izin Penelitian dari RSUD Wates Kulon Progo
- Lampiran 6. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
- Lampiran 7. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 8. Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 9. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10. Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 11. Lembar Kehadiran Mengikuti Ujian Usulan Karya Tulis Ilmiah

DAFTAR SINGKATAN

APM	: Anjungan Pendaftaran Mandiri
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DRM	: Dokumen Rekam Medis
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
RR	: Ragu-ragu
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju
TS	: Tidak Setuju
UU	: Undang-undang