

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN REKAM MEDIS RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS GAMPING I SLEMAN YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya Perkam Medis
dan Informasi Kesehatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



LAILA SAVIRDA

1314089

PROGRAM STUDI

PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN REKAM MEDIS RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS GAMPING I SLEMAN YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan oleh:

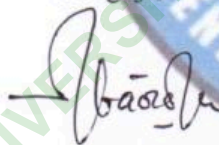
LAILA SAVIRDA

1314089

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta
Tanggal : 27 - JULI - 2017

Menyetujui :

Penguji,



Haniek Farida, S.Psi., M. Si
NIDN 0523107801

Pembimbing,



Kuswanto Hardjo, dr., M. Kes
NPP 2014.13.173

Mengesahkan,
a.n Ketua Stikes Jendral Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)



Sis Wuryanto, Amd. PerKes., SKM., MPH
NUP : 99-0553-6224

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Laila Savirda

NPM : 1314089

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Institusi : STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan Di PUSKESMAS Gamping I Sleman Yogyakarta” ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau plagiatisme dengan cara yang tidak sesuai dengan keilmuan yang berlaku. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya belum terdapat karya tulis ilmiah atau pendapat yang pernah atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 24 Juli 2017

Yang menyatakan



Laila Savirda

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI yang berjudul: “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan di Puskesmas Gamping ISleman Yogyakarta”. 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 Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan Pembimbing yang telah memberi semangat, bimbingan, dan arahan, dalam menyelesaikan KTI ini.
2. Sis Wuryanto, Amd., PerKes., SKM., MPH, selaku Ketua Prodi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Muhammad Novianto, S. Kep., Ns., M. Kep., selaku Ketua PPPM.
4. Ayah, ibu, dan semua keluarga yang selalu memberikan semangat terimakasih atas segala doa, dukungan, dorongan, pengertian, dan kasih sayangnya.
5. Teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu dan selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan KTI.
6. Untuk Sadrul Imam S.IP. Terimakasih atas dukungan, motivasi, kasi sayang dan cintamu, sekaligus orang yang special saat ini dalam hidup saya. Kasih sayang serta bantuan materi yang kau berikan. Dan sangat membantu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah. Terimakasih

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

Yogyakarta, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teoritis	6
1. Kepuasan Pasien.....	6
2. Rekam Medis.....	12
3. Mutu Pelayanan Kesehatan	15
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka Konsep	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Rancangan Penelitian	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel	18
D. Variabel Penelitian	19
E. Definisi Operasional.....	20
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	21
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	24
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	25
I. Etika Penelitian	26
J. Pelaksanaan Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. HASIL	28
B. PEMBAHASAN	33
C. KETERBATASAN PENELITIAN.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel	21
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner kepuasan pasien.....	23
Tabel 3.3 Klasifikasi Nilai dan Kategori Tingkat Kepuasan Pasien....	26
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017.....	29
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017.....	29
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017.....	30
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017.....	30
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan di TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017.....	31
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan di TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017.....	31
Tabel 4.7 Frekuensi Unsur Pertanyaan Responden di TPP Puskesmas Gamping I Pada Bulan Juni 2017.....	32

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	17

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal penelitian
- Lampiran 2. Permohonan menjadi responden
- Lampiran 3. *Informed consent*
- Lampiran 4. Data biografi
- Lampiran 5. Kuesioner kepuasan pasien

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA