

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS REKAM MEDIS DI
RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun oleh:

NINDA SALISA QODRUN NADA

201204081

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS REKAM MEDIS DI RUMAH SAKIT UMUM
QUEEN LATIFA

Diajukan oleh:

NINDA SALISA OODRUN NADA

201204081

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

Tanggal: 24 Juli 2023

Mengesahkan:

Penguji,



Dr. Tri Sunarsh, S.S.T., M.Kes

05.2403.8401

Pembimbing,



dr. Praptana, MPH

05.1201.6301



Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK, SIP., MPH
2018.13.0114

PERNYATAAN

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

Nama : Ninda Salisa Qodrun Nada

NPM : 201204081

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul KTI : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Umum Queen Latifa

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarism*. 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.S

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, 17 Juli 2023



Ninda Salisa Qodrun Nada

PRAKATA

Segala puji bagi Allah yang Maha Esa, yang telah memberikan segala rahmat dan nikmat-Nya berupa kesehatan, kesempatan, kekuatan, keinginan, serta kesabaran, sehingga saya dapat menyusun laporan Karya Tulis Ilmiah dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Queen Latifa. Selanjutnya saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK, SIP., MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
3. Piping Asgiani, A.Md.Perkes., S.K.M., MKM selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah;
4. dr. Praptana, MPH selaku Pembimbing Karya Tulis Ilmiah;
5. Dr. Tri Sunarsih, S.S.T., M.Kes selaku Penguji Karya Tulis Ilmiah;
6. dr. Hj. Niken Nawangsih, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Umum Queen Latifa;
7. Putri Yuliana, SKM selaku Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Umum Queen Latifa;
8. Teristimewa untuk dua orang paling berjasa dalam hidup saya, Ibunda Sri Rowahyati dan Ayahanda Jono Waidiyono. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau dari kalian, serta pengorbanan, cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasihat serta candaan-candaan yang sering dilontarkan yang tiada hentinya diberikan kepada anaknya. Dan juga telah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya, kalian amat sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan *Aaamiin*;

9. Kepada cinta kasih dua saudara-saudari saya, Adeliya Puspa Cahyana dan Al Asyngari Hanatha Widiyatama. Terima kasih atas segala do'a, semangat yang telah diberikan dan terima kasih telah lahir di bumi ini sebagai adik-adik mba;
10. Diri sendiri yang telah semangat berjuang menyusun kti ini secara mandiri mulai dari nol hingga kti ini selesai dan pantang menyerah melawan rasa malas untuk menyelesaikan kti, memahami mengenai konsep, isi, penggunaan metode, dan pengolahan hasil penelitian;
11. Serta teman-teman yang sudah mendukung dan bersedia membantu saya dan seluruh pihak yang ikut serta mendoakan saya dalam penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa hasil Karya Tulis Ilmiah yang telah disusun belum sempurna, sehingga masih terdapat kekurangan dan kesalahan dari segi isi maupun penulisan. Oleh sebab itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dalam penyusunan hasil penelitian sehingga dapat bermanfaat pada masa yang akan datang.

Yogyakarta, 06 April 2023

Penyusun,

Ninda Salisa Qodrun Nada

201204081

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori.....	7
B. Kerangka Teori	16
C. Kerangka Konsep.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Desain Karya Tulis	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Variabel Penelitian.....	21
E. Definisi Operasional	21
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	23
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	23
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	24

I. Etika Penelitian	25
J. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Queen Latifa	27
B. Hasil	28
C. Pembahasan.....	33
D. Keterbatasan.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	43

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACIMAD YANU
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa.....	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Rresponden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	29
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Berwujud (<i>Tangibels</i>)	31
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)....	31
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	32
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	32
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi Kepastian (<i>Assurance</i>).....	33

DAFTAR GAMBAR

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

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pendahuluan	44
Lampiran 2 Surat Izin Pendahuluan Rumah Sakit Umum Queen Latifa	45
Lampiran 3 Jadwal Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	46
Lampiran 4 <i>Ethical Clearance</i>	47
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	48
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Rumah Sakit Umum Queen Latifa	49
Lampiran 7 Lembar <i>Informed Consent</i>	50
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 9 Lembar Bimbingan	55
Lampiran 10 Naskah Publikasi	57
Lampiran 11 Hasil Cek Plagiarisme	70

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA