

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
DI BAGIAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
BETHESDA LEMPUYANGWANGI
YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun oleh:

RIZKI ARIF NURIANTO

201204096

PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
DI BAGIAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEH RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
BETHESDA LEMPUYANGWANGI
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

RIZKI ARIF NURIANTO

201204096

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 : 15 Agustus 2023

Mengesahkan:

Penguji,

dr. Endang Purwanti, Sp.M., M.Kes

NIDN: 8852710016

Pembimbing,

Ratna Prahesti, SST., MPH

NIDN: 0505028901

Keprodi,



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

NPP: 2018.13.0114

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Rizki Arif Nurianto

NPM : 201204096

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan dibagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya sayasendiri 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 daripihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 22 Agustus 2023



RIZKI ARIF NURIANTO

Prakata

Puji syukur alhamdulillah senantiasa saya ucapkan kepada Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dibagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta”. Adapun tujuan dari penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini adalah sebagai salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan kuliah di Program Studi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tulus 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 Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan D-3 Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Piping Asgiani, A.Md.Perkes., SKM., MKK, selaku koordinator Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan D-3 Fakultas kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Dr. Endang Purwanti, Sp.M., M.Kes, selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ratna Prahesti, SST., MPH selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan petunjuk, arahan, dan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Drg. Nicholas Adi Perdana Susanto, M.Sc. selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta yang telah memberikan lahan penelitian karya tulis ilmiah.
7. Keluarga khususnya kedua orang tua tercinta Nasah Sukaesah dan Aneng Subarjo yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi demi terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Serta semua teman dan kerabat yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat dalam proses penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam Karya Tulis Ilmiah ini. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 08 Mei
2023

Rizki Arif Nurianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
Prakata.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat.....	3
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
B. Kerangka Teori	12
C. Kerangka Konsep.....	12
D. Hipotesis.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Rancangan Penelitian.....	14
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel	14
D. Variabel Penelitian	16
E. Definisi Operasional	16
F. Teknik Pengumpulan Data	17
G. Validitas dan Reliabilitas	18
H. Pengolahan dan Analisis Data	18
I. Etika Penelitian	19
J. Jalannya Penelitian	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	22

B. Karakteristik Responden	23
C. Hasil Penelitian.....	25
D. Pembahasan.....	29
E. Keterbatasan Penelitian.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
DAFTAR PUSTAKA	42

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	4
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	16
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	24
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	24
Tabel 4. 4 Kualita Pelayanan Dimensi Keandalan.....	25
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggaap	25
Tabel 4. 6 Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan	25
Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan Dimensi Empati.....	26
Tabel 4. 8 Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik	26
Tabel 4. 9 Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta	26
Tabel 4. 10 Kepuasan Pelayanan Dimensi Overall Staisfaction.....	27
Tabel 4. 11 Kepuasan Pelayanan Dimensi Expectation.....	27
Tabel 4. 12 Kepuasan pelayanan dimensi Experience	28
Tabel 4. 13 Kepuasan Pasien di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta	28
Tabel 4. 14 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	12
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	12

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Studi Pendahuluan	46
Lampiran 2 Ijin Penelitian	47
Lampiran 3 Ijin Penelitian	48
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Resppnden	49
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	51
Lampiran 6 Kuisiner Penelitian	52
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiasi.....	55
Lampiran 8 Lembar Bimbingan KTI	56
Lampiran 9 Chi-Square Tests	57
Lampiran 10 Rekapitulasi Kualitas.....	58
Lampiran 11 Rekapitulasi Kepuasan	60

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA