

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PETUGAS
PENDAFTARAN TERHADAP PENGGUNAAN APM
(ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI)
DI RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun Oleh :

YUSI ALESIA INDRIANI
1313008

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PETUGAS
PENDAFTARAN TERHADAP PENGGUNAAN APM
(ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI)
DI RUMAH SAKIT BETHESDA
YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Oleh :

YUSI ALESIA INDRIANI
1313008

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 Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

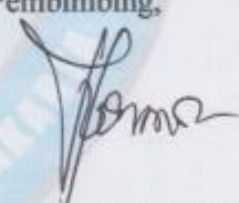
Tanggal : 18 September 2016

Menyetujui :

Penguji,

Pembimbing,


Ibnu Mardiyoko, SKM., MM
NIDN/NIP 05 24 04 5801


Laili Rahmatul Ilmi, AMd., SKM
NIDN/NIP 2014.13.170

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



Sis Wuryanto, A.Md.PerKes., SKM., MPH
NIDN/NIP 2013.13.148

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan 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, 2 September 2016

Yang menyatakan



(Yusi Alesia Indriani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik. Karya Tulis Ilmiah ini berjudul **“Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Petugas Pendaftaran Terhadap Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta”** merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma 3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kuswanto Hardjo, dr.,M.Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Sis Wuryanto,A.Md.Perkes.,SKM.,MPH selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Laili Rahmatul Ilmi,AMd.,SKM selaku pembimbing akademik.
4. Ibnu Mardiyoko, SKM., MM selaku penguji Karya Tulis Ilmiah.
5. dr. R. Gatot Titus Wratsongko, Sp. THT-KL.,M.Kes. selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian Karya Tulis Ilmiah.
6. Agung Dwi Saputra,A.Md., SKM selaku Kepala Bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
7. Seluruh Staf dan pegawai Rumah Sakit Bethesda yang telah membimbing peneliti selama melakukan Penelitian Karya Tulis Ilmiah dan menyusun laporan Karya Tulis Ilmiah.
8. Ayah dan ibu tersayang yang telah memberi doa dan semangat kepada peneliti.
9. Teman-teman mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, yang telah mendukung dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal KTI ini masih jauh dari kesempurnaan yang diharapkan, sehingga banyak terdapat kekurangan bahkan kesalahan yang terdapat dalam penulisan baik dari segi isi maupun penulisannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa saya nantikan untuk membangun dan menambah pengetahuan agar lebih baik lagi dikemudian hari.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat untuk para pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Yogyakarta, Agustus 2016

Yusi Alesia Indriani

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian	3
1. Manfaat Praktis.....	3
2. Manfaat Teoritis	4
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teoritis	7
1. Rekam Medis.....	7
2. Kepuasan Pasien.....	8
3. Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).....	13
4. TPP Rawat Jalan.....	15
5. Petugas TPP Rawat Jalan	19
B. Kerangka Teori.....	21
BAB III	22
METODE PENELITIAN.....	22
A. Desain Penelitian.....	22
1. Jenis penelitian	22
2. Rancangan Penelitian	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
1. Lokasi Penelitian	24
2. Waktu Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel Penelitian	24
1. Populasi	24
2. Sampel	24
D. Definisi Operasional.....	25
E. Sumber Data.....	25
1. Subjek.....	25
2. Objek	26
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	26

1. Teknik Pengumpulan Data	26
2. Instrumen Pengumpulan Data	27
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	27
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data	28
1. Metode Pengolahan Data	28
2. Analisis Data	29
I. Urutan Teknik Analisis	29
J. Etika Penelitian	30
K. Pelaksanaan Penelitian	31
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	32
A. Gambaran Umum	32
B. Hasil Penelitian	48
C. Pembahasan	56
D. Keterbatasan	58
BAB V	59
PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 SPM Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	25
Tabel 4.1 Daftar Ruang dan Tempat Tidur Rumah Sakit Bethesda.....	46
Tabel 4.2 Performance Pelayanan Rawat Inap.....	47
Tabel 4.3 Performance Pelayanan Rawat Jalan.....	47

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	21
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rekam Medis.....	41

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Ijin Penelitian
Lampiran 2	: Lembar Persetujuan Informan dan Triangulasi
Lampiran 3	: Pedoman Wawancara
Lampiran 4	: Hasil Wawancara
Lampiran 5	: SPO Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
Lampiran 6	: SPO Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)
Lampiran 7	: Lembar Kegiatan Bimbingan KTI
Lampiran 8	: Lembar Daftar Hadir Mengikuti Ujian Karya Tulis Ilmiah

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

APM	: Anjungan Pendaftaran Mandiri
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Kepmenkes	: Keputusan Menteri Kesehatan
KIUP	: Kartu Induk Utama Pasien
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
RI	: Rawat Inap
RJ	: Rawat Jalan
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIRS	: Sistem Informasi Rumah Sakit
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
TPP	: Tempat Pendaftaran Pasien
UU	: Undang-Undang

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA