

**KEPUASAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun Oleh:

Dita Agus Tina

211204032

PROGRAM STUDI

REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D3)

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS JENDRAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
KEPUASAN PASIEN UMUM TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

DITA AGUS TINA

211204032

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Alih Madya Kesehatan
di Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 7 Agustus 2024

Mengesahkan:

Penguji

Pembimbing



Rizky Yuspita Sari, S.Kep., Ns., MPH

NIDN:05.2101.9501



Andi Karisma N., A.Md.Perkes., SKM., MKM

NIDN: 05.1107.8602

Kaprodi



Zakharias Kurnia Purbobinuko A.Md.RMIK., S.I.P., M.PH

NPP.2018.13.0114

PERNYATAAN

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

Nama : Dita Agus Tina

NPM : 211204032

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul KTI : Kepuasan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta

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 Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. 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, 16 Agustus 2024



Dita Agus Tina

PRAKATA

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dan segala manifestasinya atas Rahmat dan karunia-Nya, sehingga pengajuan Karya Tulis Ilmiah ini dapat berjalan dengan lancar. Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan atas bimbingan arahan dan bantuan pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dengan setulus – tulusnya kepada:

1. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Zakarias Kurnia Purbobinuko, A.Md RMIK., S.I.P., MPH., selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Andi Karisma Nurdiyansyah., A.Md.Perkes., S.KM., M.K.M., selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini yang banyak memberikan arahan, bimbingan, serta petunjuk dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah.
4. Rizky Yuspita Sari, S.Kep., Ns., MPH., selaku Dosen Penguji Karya Tulis Ilmiah.
5. Dr. Nurcholid Umam Kurniawan., Sp.A., M.Sc., selaku Direktur Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.
6. Shantie Khautsar, A.Md selaku Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.
7. Staf dan Dosen Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta yang telah mendukung dan melancarkan kegiatan penelitian dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
8. Kepada orang tua tercinta yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat, yang tiada hentinya selalu memberi kasih sayang, doa, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis.
9. Serta teman – teman yang sudah mendukung dan bersedia membantu saya.

10. Tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri karna sudah berusaha sejauh ini dan berproses melawan rasa lelah, ego serta mood yang tidak tentu selama penyusunan tugas akhir ini. Terima Kasih karna sudah melakukan yang terbaik.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis meminta maaf dan menerima kritik serta saran yang membangun, penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi peneliti dan menambah wawasan bagi pembaca, khususnya dibidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan atas perhatian diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 16 Agustus 2024

Penulis

Dita Agus Tina
21120403

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
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.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teoritis.....	8
B. Kerangka Teori.....	14
C. Kerangka Konsep.....	15
D. Pertanyaan Penelitian.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Desain Penelitian.....	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
C. Populasi dan Sampel.....	17
D. Variabel Penelitian.....	18
E. Definisi Oprasional.....	18
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	20
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	21
H. Teknik Validasi dan Reabilitas Data.....	24

I. Etika Penilaian	25
J. Rencana Pelaksanaan Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Hasil	27
B. Pembahasan.....	33
C. Keterbatasan.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional	18
Tabel 3. 2 Kisi - Kisi Kuisisioner	21
Tabel 3. 3 Kriteria Intrepretasi Skor Menurut Skala Likert	23
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	28
Tabel 4. 2 Kategori Kepuasan Pasien Perdimensi	29
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Tangible di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul	30
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Realibility di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul	30
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Responsiveness di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul ...	31
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Assurance di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul	32
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Empathy di TPPRJ Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	15

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	48
Lampiran 2 Balasan Surat Izin Penelitian.....	49
Lampiran 3 Surat Ethical Clearance	50
Lampiran 4 Surat Permohonan Menjadi Responden	51
Lampiran 5 Lembar Informed Consent.....	52
Lampiran 6 Hasil Output Olah Data Excel	53
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Bimbingan.....	59
Lampiran 8 Rencana Pelaksanaan Penelitian.....	60
Lampiran 9 Hasil Cek Plagiarisme	61
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian.....	68
Lampiran 11 Surat Persetujuan Adopt Kuisisioner	69
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	70
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas	70
Lampiran 14 Kuesioner Penelitian.....	71