

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT
NUR HIDAYAH BANTUL**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun oleh :

DYAH PAMUNGKAS IKA APRIANI
211204034

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH
TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT NUR
HIDAYAH BANTUL

Diajukan oleh :

DYAH PAMUNGKAS IKA APRIANI

211204034

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

Tanggal: 16 Agustus 2024

Mengesahkan:

Penguji,



Ngatoliatu Rohmani, S.Kep., Ns., MNS

NIDN : 0516108503

Pembimbing,



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

NIDN : 0511078602



Keprodi,

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

NPP : 2018.13.0114

PERNYATAAN

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

Nama : Dyah Pamungkas Ika Apriani
NPM : 211204034
Program Studi : RMIK (D-3)
Judul KTI : Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

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



Dyah Pamungkas Ika Apriani

PRAKATA

Segala puji bagi Allah yang Maha Esa, yang telah memberikan segala Rahmat dan hidayah-Nya berupa kesempatan, kekuatan, keinginan, serta kesabaran sehingga saya dapat menyusun laporan Karya Tulis Ilmiah dengan judul Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. 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. Tika Sari Dewi, S.Kep.,Ns.,MPH., selaku Dosen Koordinator Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Andi Karisma Nurdiyansyah, A.Md.Perkes., S.KM., M.K.M., selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan karya tulis ilmiah yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuknya dalam pembuatan karya tulis ilmiah.
5. Ngatoiatu Rohmani, S.Kep., Ns., MNS., selaku Dosen Penguji Karya Tulis Ilmiah.
6. Dr. Estianna Khoirunnisa., MPH., selaku Direktur Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian.
7. Budhi Wicaksono, A.Md.RMIK., selaku Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang telah menerima peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh staf dan karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul yang telah membantu jalannya penelitian.
9. Kedua orang tua saya dan ketiga adik saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam pengerjaan karya tulis ilmiah.

10. Teman-teman seperjuangan saya selama kuliah Aghnia, Dita, Devina Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah membantu dan selalu memberi semangat dalam pengerjaan karya tulis ilmiah.
11. Dan tak lupa diri sendiri Dyah Pamungkas Ika Apriani yang sudah mau menepikan ego dan memilih bangkit untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah. Terima kasih sudah terus berusaha dan tidak menyerah, serta menikmati proses yang ada.

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

Yogyakarta, 16 Agustus 2024

Penyusun,

Dyah Pamungkas Ika Apriani

211204034

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Karya Ilmiah	4
D. Manfaat Karya Ilmiah.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
A. Landasan Teoritis	9
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangka Konsep.....	20
D. Pertanyaan Penelitian.....	21
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 22
A. Desain Karya Ilmiah	22
B. Lokasi dan Waktu Kegiatan	22
C. Populasi dan Sampel	22
D. Variabel	24

E. Definisi Operasional	24
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	26
G. Validitas dan Reliabilitas.....	27
H. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	28
I. Etika Penelitian	31
J. Pelaksanaan Karya Ilmiah.....	31
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 33
A. Hasil	33
1. Gambaran Umum Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul	33
2. Analisis Hasil	34
B. Pembahasan.....	41
1. Karakteristik Responden	41
2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan Dimensi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	44
3. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan Dimensi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	47
4. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan Dimensi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	48
5. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan Dimensi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	50
6. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan Dimensi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	51
7. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran berdasarkan 5 dimensi mutu di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul	53
C. Keterbatasan.....	54
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 55
A. Kesimpulan	55

B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	64

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	24
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Kuesioner.....	27
Tabel 3. 3 Coding Demografi Pasien	29
Tabel 3. 4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	34
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien Rawat Jalan berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	36
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien Rawat Jalan berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	37
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien Rawat Jalan berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i>	38
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien Rawat Jalan berdasarkan dimensi <i>assurance</i>	39
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Pasien Rawat Jalan berdasarkan dimensi <i>empathy</i>	40
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah	41
Tabel 4. 11 Rata-rata masing-masing kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	20
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	20

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 2 Balasan Surat Izin Penelitian.....	66
Lampiran 3 Surat <i>Ethical Clereance</i>	67
Lampiran 4 Surat Permohonan Menjadi Responden	68
Lampiran 5 Lembar <i>Informed Consent</i>	69
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Karya Ilmiah.....	70
Lampiran 7 Cek Plagiarisme	73
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	82
Lampiran 9 Surat Persetujuan Adopt Kuesioner.....	83
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas.....	84
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	84
Lampiran 12 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 13 Pelaksanaan Karya Ilmiah	87
Lampiran 14 Hasil Output Olah Data Excel	88
Lampiran 15 Naskah Publikasi	93

DAFTAR SINGKATAN

1. APD = Alat Pelindung Diri
2. BPJS = Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
3. KARS = Komisi Akreditasi Rumah Sakit
4. KIS = Kartu Indonesia Sehat
5. PMIK = Perekam Medis dan Informasi Kesehatan
6. PBI = Penerima Bantuan Iuran
7. RSUD = Rumah Sakit Umum Daerah
8. TPPRJ = Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA