

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD NYI  
AGENG SERANG, KULON PROGO**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan

Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Diajukan Oleh

**IRFIANI DYAH PRIHANDINI**

**221204022**

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

**FAKULTAS KESEHATAN**

**UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI**

**YOGYAKARTA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD NYI AGENG SERANG,  
KULON PROGO**

Diajukan oleh:

**IRFIANI DYAH PRIHANDINI**

221204022

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: 22 Juli 2025

Menyetujui,


Penguji



Dwi Nugroho, S.Kom., MPH

NIDN: 0518039703

Pembimbing



Suryo Nugroho Markus, A.Md., Perkes., S.E., MPH.

NIDN: 0526047601

Ketra Program Studi

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)



**Zacharias Kurnia Purbobinuko, A.Md, RMIK., SIP., MPH**

NPP: 2018130114

## PERNYATAAN

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

Nama : Irfiani Dyah Prihandini

NPM : 221204022

Program Studi : RMIK (D-3)

Judul Skripsi : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas 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, 22 Juli 2025



Irfiani Dyah Prihandini

## PRAKATA

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo”

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis menyadari bahwa terdapat begitu banyak kesulitan dan hambatan dalam penyusunan yang tidak terlepas dari bimbingan, nasehat, doa serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Ida Nursanti, S.Kep.,NS.,M.PH., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md RMIK.,S.I.P.,MPH., selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Rizky Yuspita Sari, S.Kep.,Ners.,MPH., selaku Dosen Koordinator Karya Tulis Ilmiah Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Suryo Nugroho Markus, A.Md.,Perkes.,S.E.,MPH, selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini yang banyak memberikan arahan, bimbingan, serta petunjuknya dalam pembuatan karya tulis ilmiah.
5. Dwi Nugroho S.Kom.,M.P.H, selaku Dosen Penguji Karya Tulis Ilmiah.
6. Seluruh staf RSUD Nyi Ageng Serang, Kulon Progo
7. Teruntuk Ayah dan Ibu saya serta keluarga tercinta yang selalu mendo'akan serta memberikan semangat yang luar biasa dan memberikan dukungan moral maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah menjadi bermanfaat bagi penelitian dan menambah wawasan bagi pembaca, khususnya di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Atas perhatian penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 22 Juli 2025

Hormat saya,



Irfiani Dyah Prihandini

221204022

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah.....	3
D. Manfaat Penyusunan Karya Tulis Ilmiah.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Teori .....	8
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka Konsep.....	17
D. Hipotesis.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Desain Karya Tulis Ilmiah .....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
C. Populasi dan Sampel .....	19
D. Variabel Penelitian .....	20
E. Definisi Operasional.....	22
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	23
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	24
H. Etika .....	26
I. Pelaksanaan Karya Ilmiah.....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
A. Hasil Karya Ilmiah .....	28
B. Pembahasan.....	36
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>45</b>

A. Kesimpulan .....	45
B. Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Definisi Operasional.....	22
Tabel 3. Uji Validitas Instrumen Mutu Pelayanan Kesehatan.....	29
Tabel 4. Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien.....	30
Tabel 5. Uji Reliabilitas Instrumen.....	32
Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	33
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	34
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	34
Tabel 11. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Judul.....	53
Lampiran 2. Halaman Persetujuan Penelitian .....	54
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	55
Lampiran 4. Surat Kelayakan Etik .....	56
Lampiran 5. Informed Consent .....	57
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 7. Hasil Analisis Data .....	62
Lampiran 8. Hasil Cek Plagiasi.....	66
Lampiran 9. Dokumentasi.....	67
Lampiran 10. Lembar Bimbingan Karya Ilmiah.....	68
Lampiran 11. Pelaksanaan Karya Ilmiah .....	70

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA