

**HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN PENDAFTARAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN
PUSKESMAS SEYEGAN TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun Oleh:

RIAN CAHYA PRATAMA

221204027

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS
JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RAWAT JALAN PUSKESMAS SEYEGAN
TAHUN 2025**

Diajukan oleh:

Rian Cahya Pratama

221204027


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: 22 Juli 2025

Mengesahkan:

Menyetujui,
Penguji

Menyetujui,
Pembimbing


Sis Wuryanto A.Md., Perkes., SKM., MPH
NUPN. 99.0553.6224


Tika Sari Dewi S.Kep., Ns., MPH
NIDN. 05522019302

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)


Zakharias Kunia Purbobindko, A.Md.RMIK., SIP., M.P.H
NPP 2018130114

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Fakultas kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Rian Cahya Pratama

NPM : 221204027

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)

Judul Karya Tulis Ilmiah : Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Puskesmas Seyegan Tahun 2025

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil dari *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 manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensinya yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 22 Juli 2025



Rian Cahya Pratama

PRAKATA

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Puskesmas Seyegan Tahun 2025”. Karya tulis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan dalam meraih gelar Ahli Madya pada Program Studi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan, arahan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, kepada:

1. Ibu Dr. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Zakharias Kunia Purbobinuko, A.Md.RMIK., SIP., M.P.H selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Tika Sari Dewi, Skep., Ns., MPH selaku dosen pembimbing karya tulis ilmiah .
4. Ibu Rizky Yuspita Sari, Skep., Ns., MPH selaku koordinator karya tulis ilmiah.
5. Bapak Sis Wuryanto, A.Md.Perkes., SKM., MPH selaku dosen penguji.
6. Teruntuk Puskesmas Seyegan yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian disana.
7. Teruntuk Bapak, Ibu, Uti, dan keluarga Rian yang selalu memberi dukungan, semangat, serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

8. Teruntuk teman teman yang selalu memberi semangat dan dukungannya sehingga penulis tidak putus asa dan menyerah dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Kami menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangasih yang berharga bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

01 Februari 2025

Penulis

Rian Cahya Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN 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	4
D. Manfaat	4
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
B. Kerangka Teori.....	11
C. Kerangka Konsep	12
D. Hipotesis.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Desain Karya Tulis Ilmiah	14
B. Lokasi dan Waktu	14
C. Populasi dan Sampel	14
D. Variabel Penelitian/Kajian Karya Tulis	16
E. Definisi Operasional.....	17
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data/Informasi.....	18
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data	22
H. Etika	26
I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah.....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Puskesmas Seyegan	29
B. Hasil Penelitian	30
C. Pembahasan.....	35
D. Keterbatasan Penelitian.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	51

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	17
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	30
Tabel 4. 2 Kepuasan Aspek <i>Reliability</i>	32
Tabel 4. 3 Kepuasan Aspek <i>Responsiveness</i>	32
Tabel 4. 4 Kepuasan Aspek <i>Assurance</i>	33
Tabel 4. 5 Kepuasan Aspek <i>Tangible</i>	33
Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Rawat Jalan	33
Tabel 4. 7 Waktu Pelayanan Pendaftaran	34
Tabel 4. 8 Hasil Tabulasi Silang	34

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	12
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	13

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Izin Studi Pendahuluan.....	52
Lampiran 2 Balasan Izin Studi Pendahuluan	53
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Ujian Proposal	54
Lampiran 4 Lembar Bimbingan	55
Lampiran 5 Bukti Hadir Ujian Proposal	56
Lampiran 6 Hasil Cek Plagiasi Turnitin.....	57
Lampiran 7 Halaman Persetujuan Karya Ilmiah.....	58
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian.....	59
Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian	60
Lampiran 10 Surat <i>Ethical Clearance</i>	61
Lampiran 11 Surat Persetujuan Seminar Hasil	62
Lampiran 12 Lembar Bimbingan Seminar Hasil	63
Lampiran 13 Hasil Plagiasi Turnitin	64
Lampiran 14 <i>Informed Consent</i>	65
Lampiran 15 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 16 Lembar Observasi.....	69
Lampiran 17 Data <i>Excel</i>	70
Lampiran 18 Output SPSS	71