

**ANALISIS MUTU PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT  
JALAN PUSKESMAS MOYUDAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

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



Disusun Oleh:

**Gebi Yulanda**

221204064

**PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI  
KESEHATAN (D-3)  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA  
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH  
ANALISIS MUTU PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT  
JALAN PUSKESMAS MOYUDAN**

Diajukan oleh:

**Gebi Yulanda**

221204064

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: 21, Juli, 2025

Menyetujui

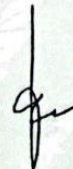
Penguji

Pembimbing



Sugeng Santoso., A.Md., Pd.Kes., SKM., MKM

NUPK. 2939765666137042



Dr. Paptana, MPH

NIDN. 0512016801

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



Zakharias Kurma Purbobinuko, SIP., MPH

NPP.2018.13.0114

## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Gebi Yulanda  
NPM : 221204064  
Program Studi : Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)  
Judul Karya Tulis Ilmiah : Analisis Mutu Pelayanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Moyudan

Dengan ini menyatakan 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, 21 juli, 2025



Gebi Yulanda

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat berlimpah-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, saya hendak menyampaikan terima kasih yang sedalam- dalamnya kepada:

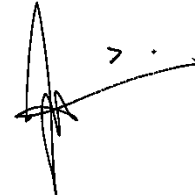
1. Dr. Ida Nursanti, S. Kep., Ns., MPH selaku dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Zakharias K. Purbobinuko, A.Md. RMIK., SIP., MPH selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. dr. Praptana., MPH selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah
4. Sugeng Santosa., A.Md.Perkes., SKM., MKM selaku dosen penguji dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah
5. Rizky Yuspita Sari, S. Kep., Ns., MPH selaku coordinator Karya Tulis Ilmiah Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
6. dr. Pingky Christina Dewi selaku Kepala Puskesmas Moyudan
7. Seluruh staf Puskesmas Moyudan.
8. Teristimewa kepada kedua Orang Tua yang selalu mendoakan dan mendukung dalam setiap proses yang penulis lewati.
9. Kakak tersayang penulis Septia Rahliana S.E., M.Ak yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Adik tersayang penulis Arkana Khadafi Safwan yang menjadi alasan untuk menjadi kuat dan semangat dalam menyelesaikan perkuliahan agar menjadi kakak yang baik dan berguna
11. Kemudian untuk Sahabat-sahabat penulis Septina Anjelina, Sandrita, Yuli, Helwa, dan masih banyak yang belum saya sebutkan disini yang senantiasa membantu dan

mendoakan setiap proses yang penulis lewati.

12. Kepada partner teman hidup saya yang terkasih yang tak kalah penting kehadirannya, yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu, tenaga, pikiran dan materi, terimakasih banyak telah menjadi menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktu lelahmu

Penulis menyadari bahwa Proposal Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan . Maka dari itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi penyempurnaan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Yogyakarta 21 Juli, 2025



Gebi Yulanda

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                | I    |
| HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH..... | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN.....                            | iii  |
| PRAKATA.....                                       | iv   |
| DAFTAR ISI.....                                    | vi   |
| DAFTAR TABEL .....                                 | vi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                 | vii  |
| DAFTAR SINGKATAN.....                              | viii |
| INTISARI .....                                     | x    |
| ABSTRACT .....                                     | xi   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                             | 1    |
| A. Latar Belakang .....                            | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                           | 3    |
| C. Tujuan Penelitian .....                         | 3    |
| D. Manfaat Penelitian .....                        | 4    |
| E. Keaslian Penelitian .....                       | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                       | 8    |
| A. Landasan Teori.....                             | 8    |
| E. Kerangka Teori.....                             | 15   |
| F. Kerangka Konsep .....                           | 16   |
| G. Hipotesis Penelitian .....                      | 17   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                    | 18   |
| A. Desain Karya Ilmiah .....                       | 18   |

|  |           |
|--|-----------|
| B. Lokasi dan Waktu Kegiatan.....            | 18        |
| C. Populasi dan Sampel .....                 | 18        |
| D. Variabel Penelitian .....                 | 20        |
| E. Definisi Operasional .....                | 20        |
| F. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....     | 23        |
| G. Validitas dan Reliabilitas .....          | 23        |
| H. Metode Pengolahan dan Analisis Data ..... | 25        |
| I. Etika Penelitian.....                     | 27        |
| J. Pelaksanaan Karya Ilmiah .....            | 28        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>     | <b>29</b> |
| A. Hasil.....                                | 29        |
| B. Pembahasan .....                          | 43        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>      | <b>51</b> |
| A. Kesimpulan.....                           | 51        |
| B. Saran.....                                | 53        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                  | <b>55</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                         | <b>57</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....                                      | 5  |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....                                    | 20 |
| Tabel 3. 2 uji validitas.....  | 23 |
| Tabel 3. 3 uji reliabilitas.....   | 24 |
| Tabel 3. 4 Interpretasi Kepuasan.....                                    | 25 |
| Tabel 4. 1 Visi Puskesmas Moyudan .....                                  | 29 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden .....                                 | 34 |
| Tabel 4. 3 Aspek Responsiveness .....                                    | 34 |
| Tabel 4. 4 Aspek Reliability.....  | 36 |
| Tabel 4. 5 Aspek Assurance.....  | 37 |
| Tabel 4. 6 Aspek Empathy .....   | 39 |
| Tabel 4. 7 Aspek Tangible .....  | 40 |
| Tabel 4. 8 Hubungan Antar Variabel Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien..... | 49 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3 1 Kerangka Teori.....  | 15 |
| Gambar 3 2 Kerangka Konsep .....                                      | 16 |
| Gambar4 1 Hubungan Aspek Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien..... | 35 |
| Gambar 4 2 Hubungan Aspek Reliability Terhadap Kepuasan Pasien.....   | 37 |
| Gambar 4 3 Hubungan Aspek Assurance Terhadap Kepuasan Pasien .....    | 38 |
| Gambar 4 4 Hubungan Aspek Empathy Dengan Kepuasan Pasien.....         | 40 |
| Gambar 4 5 Hubungan Aspek Tangible Terhadap Kepuasan Pasien .....     | 42 |

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR SINGKATAN

|                  |                               |
|------------------|-------------------------------|
| <b>RME</b>       | : Rekam Medis Elektronik      |
| <b>SS</b>        | : Sangat Setuju               |
| <b>S</b>         | : Setuju                      |
| <b>RR</b>        | : Ragu- ragu                  |
| <b>TS</b>        | : Tidak Setuju                |
| <b>STS</b>       | : Sangat Tidak Setuju         |
| <b>PERMENKES</b> | : Peraturan Menteri Kesehatan |
| <b>PUSKESMAS</b> | : Pusat Kesehatan Masyarakat  |
| <b>TPP</b>       | : Tempat Pendaftaran Pasien   |
| <b>UPT</b>       | : Unit Pelaksanaan Teknis     |

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Lembar Pengajuan Judul .....                          | 57 |
| Lampiran 2 Lembar Persetujuan Judul .....                        | 58 |
| Lampiran 3 Lembar Persetujuan Ujian Seminar Proposal .....       | 59 |
| Lampiran 4 Lembar Permohonan Izin Studi Pendahuluan .....        | 60 |
| Lampiran 5 Jawaban izin Studi Pendahuluan .....                  | 61 |
| Lampiran 6 Permohonan Izin Penelitian .....                      | 62 |
| Lampiran 7 Lembar Jawaban Izin Penelitian .....                  | 63 |
| Lampiran 8 Lembar Ethical Clearance .....                        | 64 |
| Lampiran 9 Lembar Bimbingan Karya Ilmiah .....                   | 65 |
| Lampiran 10 Lembar Bukti Hadir Ujian Proposal Karya Ilmiah ..... | 66 |
| Lampiran 11 Lembar Kuesioner .....                               | 67 |
| Lampiran 12 Lembar Turnitin .....                                | 74 |
| Lampiran 13 Bukti Pengambilan Data .....                         | 75 |
| Lampiran 14 Bukti Pengolahan Data .....                          | 78 |
| Lampiran 15 Bukti Pengisian Kuesioner .....                      | 81 |
| Lampiran 16 Jadwal Penelitian .....                              | 87 |