

GAMBARAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

KARYA TULIS ILMIAH

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



Disusun oleh:

EVA DONA PUSPITANINGRUM
221204075

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

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH
GAMBARAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Diajukan oleh:

EVA DONA PUSPITANINGRUM
221204075

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: 30 Juli 2025

Mengesahkan:

Penguji,



Dr. Tri Sunarsih, SST, M.Kes
NIDN 0524038401

Pembimbing,



Untoro Dwi Rahrjo, S.Kep., Ns., MPH
NIDN 0508079302



Zaharias Kurnia Purbbiniko, A.Md RMIK, SIP, MPH
NPP 2018.13.0114

PERNYATAAN

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

Nama : Eva Dona Puspitaningrum
Npm : 221204075
Program : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)
Judul KTI : Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Panembahan Senopati Bantul

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang di acuan 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 ditemukannya adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 7 Juli 2025



Eva Dona Puspitaningrum

PRAKARTA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Panembahan Senopati Bantul”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Karya Tulis Ilmiah ini telah di setujui atas bimbingan, arahan serta bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan sangat sangat berterimakasih kepada pihak:

1. Dr. Ida Nursanti, S.Kep., Ns., MPH selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Zakharias Kurnia Purbobinuko, A.Md.R.M.I.K., S.I.P., MPH, selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Untoro Dwi Raharjo, S.Kep., Ns., MPH selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Laporan Karya Tulis Ilmiah dalam pembuatan laporan ini.
4. Dr. Tri Sunarsih, S.S.T.,M.Kes, selaku Penguji Karya Tulis Ilmiah.
5. Dr. Attobari, MPH Selaku Direktur RSUD Panembahan Senopati Bantul.
6. Pujiwiyatmi, A.Md.PerKes Selaku Kepala Rekam Medis RSUD Panembahan Senopati Bantul.
7. Bapak, Ibu tercinta, kakak saya yang telah mendukung baik secara moril maupun materil untuk tercapainya penelitian ini, serta atas kesabaran dan doa yang terus dipanjatkan untuk kelancaran menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
8. Teman-teman yang membantu dalam memberikan masukan untuk penyusunan karya tulis ilmiah ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan membantu dalam menyusun karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam karya tulis ilmiah ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam menyusun karya tulis ilmiah ini sehingga dapat menjadi karya tulis ilmiah yang baik dan dapat digunakan di masa yang akan datang.

Yogyakarta, 7 Juli 2025

Penulis,



Eva Dona Puspitaningrum

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN..... | iii |
| PRAKARTA | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| INTISARI..... | xi |
| <i>ABSTRACT</i> | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah | 3 |
| 1. Tujuan Umum | 3 |
| 2. Tujuan Khusus | 3 |
| D. Manfaat Penyusunan Karya Tulis Ilmiah | 4 |
| 1. Manfaat Teoritis..... | 4 |
| 2. Manfaat Praktis | 4 |
| E. Keaslian Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| A. Tinjauan Teori | 8 |
| 1. Pengertian Rumah Sakit..... | 8 |
| 2. Rekam Medis Elektronik | 9 |
| 3. Kepuasan Pasien | 12 |
| 4. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan..... | 13 |
| 5. Waktu Tunggu Pelayanan | 15 |
| 6. Faktor-faktor Mempengaruhi Sistem Informasi Kesehatan..... | 16 |
| B. Kerangka Teori | 17 |
| C. Kerangka Konsep | 18 |
| D. Pertanyaan Penelitian | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 19 |
| A. Desain Karya Tulis Ilmiah..... | 19 |
| B. Lokasi dan Waktu | 19 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 19 |
| D. Variabel Penelitian | 21 |
| E. Definisi Operasional | 21 |
| F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 24 |
| G. Metode Pengelolaan dan Analisis Data | 25 |
| H. Etika..... | 29 |
| I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah | 30 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 32 |

| | |
|----------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian..... | 32 |
| B. Pembahasan | 42 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 54 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 55 |
| A. Kesimpulan..... | 55 |
| B. Saran | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | 57 |
| LAMPIRAN..... | 63 |

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian..... | 5 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional | 21 |
| Tabel 3. 2 Uji Reliabilitas | 25 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden (n = 98) | 35 |
| Tabel 4. 2 Distribusi Pilihan Jawaban Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Panembahan Senopati Bantul..... | 37 |
| Tabel 4. 3 Gambaran Penilaian Mutu Pelayanan Pendaftaran di RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> | 40 |
| Tabel 4. 4 Gambaran Penilaian Mutu Pelayanan Pendaftaran di RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Dimensi <i>Responsivnes</i> | 40 |
| Tabel 4. 5 Gambaran Penilaian Mutu Pelayanan Pendaftaran di RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Dimensi Assurance | 41 |
| Tabel 4. 6 Gambaran Penilaian Mutu Pelayanan Pendaftaran di RSUD Panembahan Senopaati Bantul berdasarkan Dimensi Empathy..... | 41 |
| Tabel 4. 7 Gambaran Penilaian Mutu Pelayanan Pendaftaran di RSUD Panembahan Senopati Bantul berdasarkan Dimensi Reliability | 42 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori..... | 17 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Konsep | 18 |

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Persetujuan Judul..... | 63 |
| Lampiran 2 Persetujuan Ujian Proposal..... | 64 |
| Lampiran 3 <i>Informed Consent</i> | 65 |
| Lampiran 4 Instrument Penelitian | 68 |
| Lampiran 5 Izin Studi Pendahuluan..... | 72 |
| Lampiran 6 Surat Jawaban Izin Studi Pendahuluan | 73 |
| Lampiran 7 Jadwal Pelaksanaan Penelitian | 74 |
| Lampiran 8 Lembar Bimbingan..... | 75 |
| Lampiran 9 Bukti Menghadiri Seminar Proposal | 76 |
| Lampiran 10 <i>Ethical Clearance</i> | 77 |
| Lampiran 11 Izin Penelitian..... | 78 |
| Lampiran 12 Jawaban Izin Penelitian | 79 |
| Lampiran 13 Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden | 80 |
| Lampiran 14 Naskah Publikasi | 81 |
| Lampiran 15 Cek Turnitin..... | 98 |