

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN II BANTUL
YOGYAKARTA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Ahli Madya

Perekam Medis dan Informasi Kesehatan

Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



TWIKI GIFTA AGUSTYAN LOVIANI

1313014

**PROGRAM STUDI PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D-3)
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS BANGUNTAPAN II BANTUL
YOGYAKARTA

KARYA TULIS ILMIAH

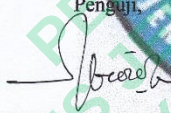
Diajukan oleh:

TWIKI GIFTA AGUSTYAN LOVIANI
1313014

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta
Tanggal :

Menyetujui :

Penguji,


Haniek Farida, S.Psi., M. Si

Pembimbing,


Kuswanto Hardjo, dr., M. Kes
NIP 2014.13.173

Mengesahkan,
a.n Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)




Sis Wuryanto, Amd., PerKes., SKM., MPH
NPP 2013.13.148

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Twiki Gifita Agustyan Loviani

NPM : 1313014

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Institusi : STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam karya tulis ilmiah dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di PUSKESMAS Banguntapan II Bantul Yogyakarta" ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau plagiatisme dengan cara yang tidak sesuai dengan keilmuan yang berlaku. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya belum terdapat karya tulis ilmiah atau pendapat yang pernah atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 25 Agustus 2016

Yang menyatakan



Twiki Gifita Agustyan Loviani

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI yang berjudul: “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Banguntapan II Bantul Yogyakarta”.

Karya Tulis Ilmiah ini telah dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan dan bantuan berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada :

1. Kuswanto Hardjo, dr., M. Kes. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta dan Pembimbing yang telah memberi semangat, bimbingan, dan arahan dalam menyelesaikan KTI ini.
2. Sis Wuryanto, Amd., PerKes., SKM., MPH, selaku Ketua Prodi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Muhammad Novianto, S. Kep., Ns., M. Kep., selaku Ketua PPPM.
4. Ayah, ibu, dan semua keluarga yang selalu memberikan semangat terima kasih atas segala doa, dukungan, dorongan, pengertian, dan kasih sayangnya.
5. Teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu dan selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan KTI ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala amal kebaikan dan bantuannya. Akhirnya besar harapan penulis semoga tugas ini berguna bagi semua.

Yogyakarta, Agustus 2016

Penulis

(Twiki Gifita Agustyan Loviani)

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACIMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	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 Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori	8
B. Kerangka Teori	17
C. Kerangka Konsep	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Rancangan Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Variabel Penelitian	21
E. Definisi Operasional Variabel	21
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	22
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	25
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	26
I. Etika Penelitian	28
J. Jalannya Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31

A. HASIL	31
B. PEMBAHASAN	36
C. KETERBATASAN PENELITIAN	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
A. KESIMPULAN	40
B. SARAN	40
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel	22
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner kepuasan pasien	24
Tabel 3.3 Klasifikasi Nilai dan Kategori Tingkat Kepuasan Pasien.....	28
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di TPP Puskesmas Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016	32
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di TPP Puskesmas Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016	32
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di TPP Puskesmas Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016	33
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di TPP Puskesmas Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016	33
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan di TPP Puskesmas Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016	34
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Suku di TPP Puskesmas Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016	34
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan di TPP Puskesmas Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016	35
Tabel 4.8 Frekuensi Unsur Pertanyaan Responden di TPP Puskesmas Banguntapan II Pada Bulan Agustus 2016	36

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. Kerangka teori	17
Gambar 2. Kerangka konsep	18

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal penelitian
- Lampiran 2. Permohonan menjadi responden
- Lampiran 3. *Informed consent*
- Lampiran 4. Data biografi
- Lampiran 5. Kuesioner kepuasan pasien

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA