

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI  
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH  
SAKIT UMUM QUEEN LATIFA**



**WINDY SUSANTI  
P07137120040**

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
JURUSAN KEBIDANAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI  
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH  
SAKIT UMUM QUEEN LATIFA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
A.Md RMIK



**WINDY SUSANTI  
P07137120040**

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASIKESEHATAN  
JURUSAN KEBIDANAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

# PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran  
Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa

Disusun Oleh:

WINDY SUSANTI

P07137120040

telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal:

13 Juni 2023

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Mina Yumei Santi, SST, M.Kes  
NIP. 198003042008012014



Nanik Setiyawati, S.ST, M.Kes  
NIP. 198010282006042002

Yogyakarta

Ketua Jurusan Kebidanan



Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT, M.Keb

NIP. 197511232002122002

HALAMAN PENGESAHAN

KTI

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran  
Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa

Disusun Oleh:

WINDY SUSANTI  
P07137120040

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal: 15 Juni 2023

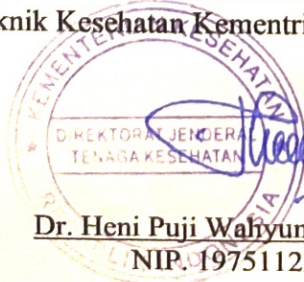
**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Ketua,  
Arif Nugroho Triutomo, S.KM., M.P.H (.....)   
NIP. 199306262022031001

Anggota,  
Mina Yumei Santi, SST, M.Kes (.....)   
NIP. 198003042008012014

Anggota ,  
Nanik Setyawati, S.ST,M.Kes (.....)   
NIP. 198010282006042002

Yogyakarta,...  
Ketua Jurusan Kebidanan  
Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta

  
Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT, M.Keb  
NIP. 197511232002122002

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Windy Susanti

NIM : P07137120040

Tanda Tangan :



Tanggal : 13 Juni 2023

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Windy Susanti  
NIM : P07137120040  
Progam Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Jurusan : Kebidanan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas KTI saya yang berjudul :

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada tanggal : 13 Juni 2023

Yang menyatakan

  
(Windy Susanti)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Queen Latifa”. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan pada Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta. Karya tulis ilmiah ini terwujud atas bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Iswanto, S.Pd., M.Kes., Direktur Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
2. Dr. Heni Puji Wahyuningsih, S.SiT, M.Keb., Ketua Jurusan Kebidanan.
3. Mohamad Mirza Fauzie, S.SiT, M.Kes., Ketua Prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
4. Arif Nugroho Triutomo, S.KM., M.P.H. dosen penguji yang sudah memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat selesai.
5. Mina Yumei Santi, SST, M.Kes., pembimbing utama yang telah memberikan semangat, bimbingan, dan arahan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
6. Nanik Setyawati, S.ST,M.Kes., pembimbing pendamping yang telah memberikan pengarahan dan meluangkan waktu membantu penulis menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
7. Syaifudin, M.Kes., Direktur Utama Rumah Sakit Umum Queen Latifa yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di RSUD Queen Latifa.
8. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan material, moral, doa, dan kasih sayang yang begitu besar.
9. Sahabat yang telah banyak memberikan semangat kepada penulis dan membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Seluruh rekan dan pihak yang telah membantu dalam kelancaran penulisan karya tulis ilmiah.

Penulis menyadari Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga akhirnya Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat memberikan manfaat secara maksimal. Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, Juni 2023

Penulis



Windy Susanti



## DAFTAR ISI

<b>KARYA TULIS ILMIAH</b> .....	1
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Ruang Lingkup.....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Telaah Pustaka .....	10
B. Landasan Teori.....	23
C. Kerangka Konsep.....	25
D. Pertanyaan Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	26
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel .....	26
C. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
D. Variabel Penelitian atau Aspek-aspek yang Akan Diteliti/Diamati .....	28
E. Batasan Istilah.....	28
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	30

G. Alat Ukur/Instrumen .....	31
H. Uji Validitas Instrumen.....	31
I. Prosedur Penelitian .....	31
J. Manajemen Data .....	33
K. Etika Penelitian .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum RSUD Queen Latifa Yogyakarta.....	38
B. Hasil .....	39
C. Pembahasan.....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 2. Batasan Istilah.....	28
Tabel 3. Skor Tingkat Kepuasan Pasien .....	34
Tabel 4. Range Skala Kepuasan Responden .....	35
Tabel 5. Hasil Karakteristik Responden.....	39
Tabel 6. Hasil Dimensi Tangibles.....	40
Tabel 7. Hasil Dimensi Responsivness .....	40
Tabel 8. Hasil Dimensi Reliability.....	41
Tabel 9. Hasil Dimensi Assurance .....	41
Tabel 10. Hasil Dimensi Emphaty .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	25
--------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan Penelitian.....	60
Lampiran 2. Surat Balasan Rumah Sakit .....	61
Lampiran 3. Anggaran Penelitian .....	62
Lampiran 4. Jadwal Penelitian KTI .....	63
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 6. Master Tabel.....	70
Lampiran 7. Hasil Perhitungan SPSS Perdimensi .....	75
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	77