

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN DI
BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN KLINIK RAWAT
INAP NU MADINAH PUJON**



**Oleh
Audyna Putri Nursetya
195006**

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2022**

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN DI
BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN KLINIK RAWAT
INAP NU MADINAH PUJON**



diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh
Audyna Putri Nursetya
195006

PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Tentang pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon" telah disetujui pada:

hari, tanggal : Sabtu , 01 Agustus 2022

tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Dosen Pembimbing Utama,



Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes
NIDN. 2116097801

Dosen Pembimbing Anggota



Anis Ansyori, S.Psi., M.M.R.S
NIDN. 0730126503

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

Tingkat Kepuasan Pasien Tentang pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan
Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon

Oleh:
Audyna Putri Nursetya
NIM 195006

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam seminar Program Diploma
Pada Tanggal 01 Agustus 2022

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Ketua : Retno Dewi Priskusanti, S.ST., MPH	
Anggota I : Fita Rusdian Ikawati, SE, MM., M.Kes	
Anggota II : Anis Ansyori, S.Psi., M.M.R.S	

Mengetahui,

Ka Prodi DIII – Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes
NIDN. 2116097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Audyna Putri Nursetya

NIM : 195006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karta Tulis Ilmiah berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Tentang pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut.

Malang, 12 Juni 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini



Audyna Putri Nursetya

NIM. 1950006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Audyna Putri Nursetya

NIM : 195006

Program Studi : Diploma III RMIK

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

“Tingkat Kepuasan Pasien Tentang pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon” adalah benar merupakan karya sendiri.

Saya susun tanpa tindakan plagiarisme, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 01 Juli 2022



(Audyna Putri Nursetya)

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Tentang pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon”.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, saya telah banyak menerima bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Arief Efendi, SMPH, SH.(Adv), S.Kep., Ners, MM., M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw.
2. Bapak Amin Zakaria, S.Kep., Ners., M.Kes selaku Dekan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw.
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw.
4. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Utama, Bapak Anis Ansyori, S.Psi, M.M.R.S selaku Dosen Pembimbing Anggota, dan Ibu Dr. Juliati Koesrini, A. Per., Pen., M.KPd selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam Karya Tulis Ilmiah.
5. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memeberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabaran yang luar biasa, dan senantiasa memeberikan doa dan bantuan baik berupa moral maupun materi selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Sahabat-sahabtku dan rekan-rekan seperjuangan yang saya banggakan dan semua pihak yang telah memebantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak.

Malang, 12 Juni 2022

Penulis

RINGKASAN

Tingkat Kepuasan Pasien Tentang pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon; Audyna Putri Nursetya; 195006; 68 halaman; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes, No.9 tahun 2014). Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter spesialis.

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan survei dan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner terhadap pasien rawat jalan sebagai responden.

Kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh indikator kepuasan yang meliputi nyata (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

SUMMARY

Tingkat Kepuasan Pasien Tentang pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon; Audyna Putri Nursetya ; 195006 ; 61 pages ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Clinic is a health service facility that organizes and provides basic and/or specialist medical services, organized by more than one type of health worker and led by a medical worker (Permenkes, No. 9 of 2014). The place of patient registration is the first place that is felt by the patient before receiving the service. Based on the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 129 of 2008 concerning Minimum Service Standards for Hospitals in outpatients, the waiting time indicator for outpatient services is 60 minutes starting from the patient registering until being received or served by a specialist.

This research method is a quantitative research using a survey approach and collecting data through the distribution of questionnaires to outpatients as respondents. Outpatient satisfaction is influenced by satisfaction indicators which include tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	2
LEMBAR PERSETUJUAN	3
LEMBAR PENGESAHAN	3
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	5
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	6
PRAKATA	7
RINGKASAN	9
SUMMARY	10
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR TABEL	14
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR LAMPIRAN	16
DAFTAR SINGKATAN.....	17
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Klinik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)	Error!
Bookmark not defined.	
2.3 Mutu Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.

2.5 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 <i>State of The Art</i>	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Alur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel...	Error! Bookmark not defined.
3.5 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data.	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Teknik Penyajian Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9 Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 <i>Informed Consent</i>	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 <i>Anonimity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas)	Error!
	Bookmark not defined.

3.9.3 Confidentiality (Kerahasiaan).....	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Klinik	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Indikator Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.2 SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Indikator Kepuasan Dimensi <i>tangibles</i> / nyata ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Indikator Kepuasan Dimensi <i>reliability</i> /keandalan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Indikator Kepuasan Dimensi <i>responsiveness</i> /ketanggapan ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Indikator Kepuasan Dimensi <i>assurance</i> /jaminan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Indikator Kepuasan Dimensi <i>emphaty</i> /empati.	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Klinik Rawat Inap Utama NU Madinah Pujon Tahun 2021	Error!
	Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Klinik Rawat Inap NU Madinah Pujon.....	Error!
	Bookmark not defined.

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
ECG	: Elektrokardiografi
KIB	: Kartu Indeks Berobat
KIUP	: Kartu Indeks Utama Pasien
NU	: Nahdlatul 'Ulama
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
UGD	: Unit Gawat Darurat
USG	: Ultrasonografi

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Lembar Konsultasi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Data Responden.....	50
Lampiran 6 Perhitungan Data.....	55