

## 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 : Annisa Puji Astuti  
NIM : P2.06.37.0.20.042  
Tanggal : 03 Mei 2023  
Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Judul : Gambaran Kepuasan Pelanggan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Rekam Medis di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2023.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil asli yang saya ajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
3. Apabila dikemudian hari ternyata karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme karya orang lain, maka saya bersedia menerima segala sanksi yang berlaku di Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Tasikmalaya, April 2023



Annisa Puji Astuti

HALAMAN PENGESAHAN  
KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

GAMBARAN KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN UNIT REKAM MEDIS  
DI RSUD DR. SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA  
TAHUN 2023

Dipersiapkan dan disusun oleh  
ANNISA PUJI ASTUTI  
P2.06.37.0.20.042

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji  
Pada Tanggal  
10 April 2023

Ketua Penguji,



Andi Suhenda, SKM. MPH  
NIP. 197509061998031001

Penguji I,



Imas Masturoh, SKM, M.Kes (Epid)  
NIP. 197411082006042001

Penguji II,



Dr. Ida Sugiarti, S.Kep., Ns, M.H.Kes  
NIP. 197812232008012003

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



H.Dedi Setiadi, SKM, M.Kes  
NIP. 196311191986031003

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Puji Astuti

NIM : P2.06.37.0.20.042

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Jurusan Perkam dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya Hak Bebas Royalti (*Non – exclusive royalty – free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **GAMBARAN KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN UNIT REKAM MEDIS DI RSUD DR. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2023**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Jurusan Perkam dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Karya Tulis Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademi.

Demikian persyaratan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : **Tasikmalaya**

Pada tanggal : **03 Mei 2023**

Yang menyatakan



**Annisa Puji Astuti**  
**NIM. P2.06.37.0.20.042**

**HALAMAN JUDUL**

**GAMBARAN KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN UNIT REKAM MEDIS  
DI RSUD DR. SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA  
TAHUN 2023**

**KARYA TULIS ILMIAH  
(KTI)**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akhir dalam Menyelesaikan  
Pendidikan Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



**ANNISA PUJI ASTUTI  
P2.06.37.0.20.042**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES TASIKMALAYA  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
TASIKMALAYA  
2023**

**GAMBARAN KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN UNIT REKAM MEDIS  
DI RSUD DR. SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA  
TAHUN 2023**

**KARYA TULIS ILMIAH  
(KTI)**



**ANNISA PUJI ASTUTI  
P2.06.37.0.20.042**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES TASIKMALAYA  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
TASIKMALAYA  
2023**

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul: “Gambaran Kepuasan Pelanggan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Rekam Medis di RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya Tahun 2023”.

Peneliti menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. dr. Budi Tirmadi selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.
2. Ani Radiati, S.Pd., M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
3. Dedi Kusnadi, S.Sos selaku Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya
4. Dedi Setiadi, SKM., M.Kes selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya.
5. Andi Suhenda, SKM., MPH selaku pembimbing yang telah bersedia menyediakan waktu, ilmu, pengarahan, dan motivasi yang telah diberikan selama penulisan dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
6. Imas Masturoh, SKM, M.Kes selaku penguji I dan Dr. Ida Sugiarti, S.Kep., Ns, M.H.Kes selaku penguji II yang telah memberikan saran, serta masukkan selama proses pengerjaan Karya Tulis Ilmiah.
7. Dosen dan Tenaga Kependidikan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
8. Seluruh responden/pelanggan internal/tenaga kesehatan (tenaga medis, tenaga keperawatan, dan tenaga kebidanan) yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Teristimewa kedua orang tua tercinta, kakak dan keluarga kecilnya serta seluruh keluarga besar atas kasih sayang, dukungan, nasihat, pengorbanan, doa, dan harapan tanpa putus yang sangat berarti bagi peneliti selama dan dalam menempuh pendidikan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.

10. Rekan-rekan satu pembimbing yang telah berjuang bersama berbagi informasi jadwal bimbingan dan melewati proses bimbingan, revisi, dan penulisan Karya Tulis Ilmiah bersama-sama.
11. Teman-teman Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan angkatan 2020 yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu. Semoga menjadi amal kebaikan dan do'a baik akan selalu tersalurkan kembali, Aamiin

Peneliti menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Peneliti berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Tasikmalaya, 03 Mei 2023



Annisa Puji Astuti

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia**  
**Politeknik Kesehatan Tasikmalaya**  
**Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan**  
**Program Studi Diploma III Rekam dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya**  
**2023**  
**Annisa Puji Astuti, NIM: P20637020042**

**GAMBARAN KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN UNIT REKAM MEDIS  
DI RSUD DR. SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA  
TAHUN 2023  
87 Halaman, 5 BAB, 10 Tabel, 2 Gambar, 10 Grafik, 34 Lampiran**

### **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Pelayanan rekam medis adalah salah satu standar persyaratan minimal yang wajib disediakan oleh rumah sakit untuk menunjang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan merupakan salah satu penentu aspek kepuasan pelanggan, termasuk didalamnya pelanggan internal. Penilaian kepuasan sangat bermanfaat bagi instalasi sebagai bahan evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan di unit rekam medis RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.

**Metodologi Penelitian:** Jenis penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proportionate stratified random* sebanyak 88 sampel dari 728 populasi. Pengumpulan data dengan membagikan lembar kuesioner serta analisis data menggunakan analisis univariat.

**Hasil Penelitian:** Hasil penelitian diperoleh bahwa karakteristik responden dengan jenis kelamin terbanyak yakni perempuan (63,6%), kelompok umur terbanyak yakni 26 – 35 (38,6%). pendidikan terakhir terbanyak yakni diploma (54,5%), dan profesi terbanyak yakni tenaga keperawatan (70,5%). Distribusi frekuensi secara umum dengan kategori puas (64,8%), dimensi daya tanggap (63,6%), dimensi kehandalan (78,4%), dimensi jaminan (92,0%), dimensi empati (76,1%), dan dimensi bukti fisik (86,4%).

**Simpulan:** Kepuasan pelanggan internal terhadap kualitas pelayanan unit rekam medis berdasarkan dimensi kualitas dan secara keseluruhan responden merasa puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Pelanggan internal, Unit rekam medis.  
Daftar Pustaka: 51 (2009-2022).



*Ministry of health Indonesian republic  
Health polytechnic of Tasikmalaa  
Department of medical records and health information  
Study program of diploma III medical records and health information  
2023  
Annisa Puji Astuti, ID: P20637020042*

**OVERVIEW OF INTERNAL CUSTOMER  
SATISFICATION MEDICAL RECORD UNIT SERVICE QUALITY  
AT RSUD DR. SOEKARDJO  
TASIKMALAYA CITY  
YEAR 2023  
87 Pages, 5 Chapters, 10 Tables, 2 Pictures, 10 Charts, 34 Enclosures**

#### **ABSTRACT**

**Background:** Medical record service is one of the minimum standard requirements that must be provided by hospitals to support the quality of health services, the quality of service received by customers is one of the determinants of aspects of customer satisfaction, including internal customers. Satisfaction assessment is very useful for installations as material for evaluating the program that is being implemented and can find out which part is correct need improvement. The aim of this study was to describe the description of internal customer satisfaction on service quality at the medical record unit of RSUD dr. Soekardjo City of Tasikmalaya.

**Methods:** This type of quantitative research with a descriptive design. Sampling using proportionate stratified random technique as many as 88 samples from 728 populations. Data collection by distributing questionnaires and data analysis using univariate analysis.

**Result:** The results showed that the characteristics of respondents with the most sex were women (63.6%), the most age group were 26-35 (38.6%). Most recent education was diploma (54.5%), and the most professions were labor nursing (70.5%). Frequency distribution in general with satisfaction category (64.8%), responsiveness dimension (63.6%), reliability dimension (78.4%), guarantee dimension (92.0%), empathy dimension (76.1%), and dimensions of physical evidence (86.4%).

**Conclusion:** Internal customer satisfaction with the service quality of the medical record unit in general and based on the dimensions of service quality it was concluded that the respondents were satisfied.

*Keyword: Satisfaction, Quality, Internal customers, Medical record unit.*

*Bibliography: 51 (2009-2022).*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>MOTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>UNGKAPAN TERIMAKASIH</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat .....	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Telaah Pustaka .....	10
1. Kepuasan .....	10
2. Kualitas Pelayanan .....	13
3. Unit rekam medis .....	15
4. Pelanggan Kesehatan.....	27
5. Rumah Sakit .....	28
B. Kerangka Teori.....	30
C. Kerangka Konsep .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	32
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	32

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	32
D. Variabel Penelitian .....	35
E. Definisi Operasional.....	35
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data .....	43
H. Pengolahan Data .....	46
I. Analisis Data .....	49
J. Etik Penelitian .....	49
K. Keterbatasan Penelitian.....	51
L. Jalannya Penelitian.....	51
M. Jadwal Penelitian.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Hasil Penelitian .....	55
1. Gambaran Umum RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.....	55
2. Hasil Analisis Univariat .....	58
a. Karakteristik Responden .....	58
b. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan .....	63
B. Pembahasan.....	68
1. Karakteristik Responden .....	69
2. Distribusi Frekuensi Dimensi Kualitas Pelayanan .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Keaslian penelitian .....	6
Tabel 3. 1 Definisi operasional .....	35
Tabel 3. 2 Uji validitas dimensi daya tanggap .....	40
Tabel 3. 3 Uji validitas dimensi kehandalan .....	41
Tabel 3. 4 Uji validitas dimensi jaminan .....	41
Tabel 3. 5 Uji validitas dimensi empati .....	42
Tabel 3. 6 Uji validitas dimensi bukti fisik .....	42
Tabel 3. 7 Uji reliabilitas.....	43
Tabel 3. 8 Jadwal penelitian.....	53

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka teori .....	30
Gambar 2. 2 Kerangka konsep .....	31

## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	59
Grafik 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan umur .....	60
Grafik 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	61
Grafik 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan profesi.....	62
Grafik 4. 5 Distribusi frekuensi secara umum .....	63
Grafik 4. 6 Distribusi frekuensi dimensi daya tanggap.....	64
Grafik 4. 7 Distribusi frekuensi dimensi kehandalan.....	65
Grafik 4. 8 Distribusi frekuensi dimensi jaminan .....	66
Grafik 4. 9 Distribusi frekuensi dimensi empati .....	67
Grafik 4. 10 Distribusi frekuensi dimensi bukti fisik.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 Lampiran Surat Pengantar Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Jawaban Surat Pengantar Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 5 Lampiran Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 6 Jawaban Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Pengantar Izin Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Jawaban Surat Izin Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 9 Surat Pengantar Kaji Etik
- Lampiran 10 Lampiran Surat Pengantar Kaji Etik
- Lampiran 11 Hasil Kaji Etik
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 13 Lembar PSP
- Lampiran 14 Lembar Informed Consent
- Lampiran 15 Lembar Formulir Karakteristik Responden
- Lampiran 16 Lembar Kuesioner Penelitian Kepuasan Pelanggan Internal
- Lampiran 17 Lembar Kuesioner Uji Validitas Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Internal
- Lampiran 18 Lembar Bimbingan Prosoposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 19 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 20 Jumlah Total Kepegawaian RSUD dr. Soekadjo Kota Tasikmalaya
- Lampiran 21 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 22 Lembar Rekomendasi Ujian Hasil Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 23 SPO Peminjaman Rekam Medis
- Lampiran 24 SPO Penerimaan Pasien
- Lampiran 25 SPO Pengamanan Rekam Medis
- Lampiran 26 SPO Pengisian Rekam Medis
- Lampiran 27 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 28 Karakteristik responden
- Lampiran 29 Kepuasan Dimensi Kualitas Daya Tanggap
- Lampiran 30 Kepuasan Dimensi Kualitas Keandalan
- Lampiran 31 Kepuasan Dimensi Kualitas Jaminan
- Lampiran 32 Kepuasan Dimensi Kualitas Empati
- Lampiran 33 Kepuasan Dimensi Kualitas Bukti Fisik
- Lampiran 34 Kepuasan Secara Umum