

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN PETUGAS REKAM
MEDIS DI PUSKESMAS BANTARKALONG**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



**MILDA SITI SARIPAH
NIM P2.06.37.0.20.061**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA
2023**

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penyusun sampaikan pada Allah SWT, karena dari rahmat dan hidayah, penyusun mampu merampungkan Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Petugas Rekam Medis Di Puskesmas Bantarkalong” dengan baik. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dijalankan sebagai bentuk pemenuhan suatu persyaratan dalam memperoleh gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Penyusun Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini pasti selalu memperoleh sokongan dan bimbingan beragam pihak. Maka karenanya penyusun utarakan terimakasih pada:

1. Nina, S.IP selaku Plt. Kepala Puskesmas Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya;
2. Ani Radiati R., S.Pd, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Rifqi Fadjar Sidiq, S.Tr selaku Kepala Rekam Medis Puskesmas Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya;
4. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Dosen Pembimbing yang sudah memberi bimbingan dengan sabar dan memberi semangat serta dukungan untuk penyelesaian Proposal Karya Tulis Ilmiah;
6. Dosen dan Instruktur Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
7. Semua Karyawan dan Karyawati Puskesmas Bantarkalong Kabupaten Tasikmalaya;
8. Kedua Orang tua saya, keluarga, dan sahabat atas do’a, jasa-jasanya, kasih sayang, motivasi serta dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini mampu terselesaikan;

9. Seluruh kawan di Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Angkatan 2020 khususnya teman-teman kelas B yang telah memberikan kenyamanan seperti keluarga, memberikan dukungan dan semangat yang mana peneliti mampu terselesaikan Karya Tulis Ilmiah ini;
10. Sekuruh pihak yang tiada mampu diutarakan satu persatu yang sudah banyak memberi sokongan dan dukungan sehingga penulis semangat dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

Pada akhirnya, penulis ingin sampaikan pula terima kasih tercurahkan untuk pihak yang telah meringankan dalam meneliti yang tiada mampu penulis utarakan satu demi satu. Semoga Allah SWT memberi ganjaran yang sesuai dari semua kebajikan dan pertolongan untuk penulis. Banyak harapan agar hasil penelitian Karya Tulis Ilmiah ini mampu memberi manfaat untuk pengembangan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Aamiinn...

Tasikmalaya, 05 April 2023

Milda Siti Saripah

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2023**

MILDA SITI SARIPAH

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN UNIT RAWAT
JALAN PETUGAS REKAM MEDIS DI PUSKESMAS BANTARKALONG**

161 Halaman, V Bab, 2 Gambar, 5 Tabel, 91 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien termasuk suatu alat ukur untuk menjalankan penilaian pada mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan Kesehatan disebut sebagai tingkat layanan kesehatan bagi seseorang dan masyarakat yang mampu menjadi peningkat iuran kesehatan secara maksimal, dinilai melalui kinerja pelayanan yang sudah diberi pada pasien. Berdasar hasil studi pendahuluan yang dijalankan pada tanggal 13 Januari 2023 di Puskesmas Bantarkalong masih ada pasien yang merasakan kurang puas pada layanan di Puskesmas Bantarkalong.

Tujuan: Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas mutu pelayanan rekam medis di Puskesmas Bantarkalong.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang diterapkan ialah kuantitatif. Subjek penelitiannya pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan dari petugas pendaftaran. Instrument penelitian ini dengan lembar kuesioner sebagai alat bantu untuk mengetahui rasa puas pasien pada layanan rekam medis di Puskesmas Bantarkalong.

Hasil Penelitian: Dimensi tampilan fisik skor tertinggi 30,3% puas dan skor terendah 6,3% sangat tidak puas. Dimensi kehandalan skor tertinggi 30,8% sangat puas dan skor terendah 5,8% sangat tidak puas. Dimensi ketanggapan skor tertinggi 31,3% sangat puas dan skor terendah 5,9% sangat tidak puas. Dimensi jaminan skor tertinggi 33,3% puas dan skor terendah 5,0% sangat tidak puas. Dimensi kepedulian skor tertinggi 30,6% sangat puas dan skor terendah 6,6% sangat tidak puas.

Kesimpulan: Disetiap dimensi mutu pelayanan belum seluruhnya merasa puas. Sebaiknya menegakkan peraturan terkait keramahan petugas dalam pelayanan dan sebaiknya menjalankan pelatihan pada petugas supaya petugas kian paham bidangnya.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Dimensi Mutu Pelayanan

Daftar Pustaka: 34 (2012 – 2022)

MILDA SITI SARIPAH

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION ON QUALITY OF SERVICE IN OUTPATIENT HEALTH INFORMATION MANAGEMENT OFFICERS AT BANTARKALONG PUSKESMAS

166 Pages, V Chapter, 2 Pictures, 5 Table, 97 Appendices

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a measuring tool in evaluating the quality of health services. The quality of health services is referred to as the level of health services for a person and society that is able to maximize health contributions, assessed from the performance of services that have been provided to patients. Based on the results of a preliminary study conducted on January 13 2023 at the Bantarkalong Puskesmas, there were still patients who were dissatisfied with the services at the Bantarkalong Puskesmas.

Objective: To determine patient satisfaction with the health information management officers Bantarkalong Puskesmas.

Methods: The type of research used is quantitative. Subjects were outpatients who had received services from registration officers. The instrument of this study was a questionnaire as a tool to help determine patient satisfaction with the quality of health information management officers at the Bantarkalong Puskesmas.

Result: Dimensions of physical appearance with the highest score of 30.3% satisfied and the lowest score of 6.3% very dissatisfied. The dimension of reliability, the highest score of 30.8% is very satisfied and the lowest score is 5.8% very dissatisfied. Responsiveness dimension, the highest score of 31.3% is very satisfied and the lowest score is 5.9% very dissatisfied. The highest score guarantee dimension is 33.3% satisfied and the lowest score is 5.0% very dissatisfied. The dimension of concern with the highest score of 30.6% is very satisfied and the lowest score is 6.6% very dissatisfied.

Conclusion: In every dimension of service quality, not all of them are satisfied. It is better to enforce regulations regarding the friendliness of officers in service and it is better to carry out training for officers so that officers understand their fields better.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Dimensions of service quality

Bibliography: 34 (2012 – 2022)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penulis	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Teori.....	24

C. Kerangka Konsep	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis dan Desain Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	25
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	25
D. Definisi Operasional	28
E. Instrumen dan Pengumpulan Data.....	29
F. Pengolahan Data	31
G. Etika Penelitian.....	32
H. Jalannya Penelitian	33
I. Jadwal Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Puskesmas Bantarkalong	36
B. Hasil Penelitian.....	38
C. Pembahasan	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
DAFTAR TABEL	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Petugas Rekam Medis Di Puskesmas Bantarkalong berdasarkan dimensi Tangibles (tampilan fisik)	38
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Petugas Rekam Medis Di Puskesmas Bantarkalong berdasarkan dimensi Reliability (kehandalan).....	39
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Petugas Rekam Medis Di Puskesmas Bantarkalong berdasarkan dimensi Responsiveness (ketanggapan).....	40
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Petugas Rekam Medis Di Puskesmas Bantarkalong berdasarkan dimensi Assurance (jaminan).....	41
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Petugas Rekam Medis Di Puskesmas Bantarkalong berdasarkan dimensi Empathy (kepedulian)	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Lembar Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Lembar Balasan Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Penjelasan Sebelum Penelitian
- Lampiran 5 Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 8 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 9 Lembar Izin Penelitian Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 10 Lembar Balasan Izin Penelitian Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 11 Lembar Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kab Tasikmalaya
- Lampiran 12 Lembar Balasan Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kab Tasikmalaya
- Lampiran 13 Lembar Izin Penelitian Puskesmas Bantarkalong
- Lampiran 14 Lembar Balasan Izin Penelitian Puskesmas Bantarkalong
- Lampiran 15 Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien Sudah Diisi Oleh Responden
- Lampiran 16 Lembar Hasil Rekapitulasi Identitas Pasien
- Lampiran 17 Lembar Hasil Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 18 Lembar Hasil Pengolahan *SPSS*
- Lampiran 19 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 20 Lembar Rekomendasi Ujian Karya Tulis Ilmiah (KTI)