


KARYA TULIS ILMIAH

**Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien
Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat
Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon
Tahun 2024**

**HEVY SONNIA FITRI
NIM: P2.06.37.1.21.015**



**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2024**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan D III Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2024

HEVY SONNIA FITRI
NIM: P2.06.37.1.21.015

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2024**



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2024” ini tepat pada waktunya. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
2. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
3. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) Cirebon Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
4. Suhartini SKM. M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
5. Banyak-banyak terimakasih kepada kedua orang tua, kedua kakak saya dan semua keluarga saya *support system* serta semangat dan doa mereka selama masa perkuliahan sampai penyusunan proposal bisa terselesaikan.
6. Seluruh teman dan sahabat saya yang ada di kampus maupun teman-teman sekolah saya terimakasih atas dukungan semangat dan motivasi serta pengalaman yang sangat berharga.
7. Seluruh teman-teman RMIK angkatan 2021.
8. Seluruh dosen prodi RMIK Kampus Cirebon banyak-banyak terimakasih atas ilmu dan pengalaman yang paling berharga serta mohon maafkan atas segala hal apapun yang saya lakukan.

9. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan KTI ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 08 Oktober 2023

Hevy Sonnia Fitri

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2024

HEVY SONNIA FITRI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN GAWAT DARURAT RUMAH
SAKIT CIREMAI KOTA CIREBON TAHUN 2024
49 Hal, 5 Bab, 15 Tabel, 2 Gambar, 1 Grafik, 14 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Rumah sakit sebagai organisasi kesehatan yang menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan dan pencegahan penyakit. Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) memiliki peran krusial sebagai pintu gerbang rumah sakit. Faktor internal dan eksternal, termasuk sarana dan prasarana berpengaruh pada kepuasan pasien, yang dapat diukur melalui 5 dimensi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien gawat darurat Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon Tahun 2024.

Metode Penelitian : Metode kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini seluruh pasien yang mendaftar di tempat pendaftaran pasien gawat darurat di Rumah Sakit Ciremai pada Bulan Januari 2024, dengan sampel 40 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis univariat tentang karakteristik responden dan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Uji *Chi-square* digunakan dalam analisis bivariat untuk melihat 2 hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Hasil Penelitian : Pada karakteristik responden sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (57,5%), dengan rentang umur 46 - 55 Tahun, berpendidikan SMA (50,0%) dan responden yang bekerja (57,5%). Mutu pelayanan sebagian besar responden menilai baik pada dimensi *reliability* (77,5%), dimensi *responsiveness* (75,0%), dimensi *assurance* (75,0%), dimensi *empaty* (72,5%) dan dimensi *tangible* (85,0%) dan kepuasan pasien menunjukkan 70,0% merasa puas. Hasil uji *Chi-square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,029 \leq \text{nilai } \alpha = 0,05$.

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien gawat darurat Rumah Sakit Ciremai Kota.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan

Daftar Pustaka : 29 (2007 - 2023)

**Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Diploma III Study Program of Medical Record and Health Information
Tasikmalaya
2024**

HEVY SONNIA FITRI

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT
SATISFACTION AT THE EMERGENCY PATIENT REGISTRATIOL
CENTER OF CIREMAI HOSPITAL CIREBON CITY IN 2024**

49 Pages, 5 Chapters, 15 Tables, 2 Figures, 1 Graphcs, 14 Attachments

ABSTRACT

Background : Hospitals are health organizations that provide comprehensive services, healing and disease prevention. The Patient Registration Point (TPP) has a crucial role as the gateway to the hospital. Internal and external factors, including facilities and infrastructure affect patient satisfaction, which can be measured through 5 dimensions. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in the emergency department of Ciremai Hospital, Cirebon City in 2024.

Research Methods: Quantitative method with cross sectional research design. The population of this study were all patients who registered at the emergency patient registration at Ciremai Hospital in January 2024, with a sample of 40 respondents. The sampling technique was accidental sampling. Data collection was carried out using a questionnaire. Univariate analysis of respondent characteristics, service quality and patient satisfaction. Chi-square test was used in bivariate analysis to see the relationship between independent and dependent variables.

Research Results: In the characteristics of respondents, most respondents were male (57.5%), with an age range of 46-55 years, high school education (50.0%) and respondents who worked (57.5%). The quality of service of most respondents rated well on the reliability dimension (77.5%), the responsiveness dimension (75.0%), the assurance dimension (75.0%), the four dimensions: (72.5%) and tangible dimensions (85.0%) and patient satisfaction showed 70.0% were satisfied. Chi-square test results obtained $p\text{-value} = 0.029 \leq \text{value of } \alpha = 0.05$.

Conclusion : There is a relationship between service quality and patient satisfaction at the Ciremai City Hospital emergency patient registration site.

Keywords : Quality of Service, Satisfaction

References : 21 (2007 - 2023)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teoritis.....	6
1. Rumah Sakit.....	6
2. Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat (TPPGD).....	8
3. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	9
4. Kepuasan Pasien	10
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka Konsep.....	16
D. Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
1. Tempat Penelitian.....	18
2. Waktu Penelitian	18
C. Subjek Penelitian.....	18
1. Populasi.....	18
2. Sampel.....	19
D. Identifikasi Variabel Penelitian	20
1. Variabel Independen (Bebas)	20
2. Variabel Dependen (Terikat)	20
E. Definisi Operasional.....	20
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	22
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	23
1. Instrumen Penelitian	23
2. Cara Pengumpulan Data	23

H. Pengolahan Data.....	24
1. Menyunting Data (Data Editing)	24
2. Mengkode Data (Data <i>Coding</i>).....	24
3. Menilai Data (Data <i>Scoring</i>).....	25
4. Memasukkan Data (Data <i>Entry</i>)	25
5. Membersihkan Data (Data <i>Cleaning</i>)	25
I. Analisis Data	26
1. Analisis Univariat	26
2. Analisis Bivariat.....	26
J. Etika Penelitian	27
K. Keterbatasan Penelitian.....	27
L. Jalannya Penelitian.....	28
1. Tahap Persiapan	28
2. Tahap Pelaksanaan	28
3. Tahap Penulisan Laporan	28
F. Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian	30
1. Karakteristik Responden	30
2. Mutu Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat	32
3. Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat	35
4. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat	36
B. Pembahasan.....	37
1. Karakteristik Responden	37
2. Mutu Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat	38
3. Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat	43
4. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat	43
BAB V KESIMPULAN	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	20
Tabel 3.2 Validitas Kuesioner.....	21
Tabel 3.3 Waktu Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	30
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	31
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat terhadap Dimensi Reliability (Keandalan)	32
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat terhadap Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	33
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat terhadap Dimensi Assurance (Jaminan) ..	33
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat terhadap Dimensi Empaty (Empati)	34
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat terhadap Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	34
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat.....	36
Tabel 4.11 Tabulasi silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Antara Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	16
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	16

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Persentase Frekuensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat terhadap Semua Dimensi.....	35
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Lembar Identitas Responden
- Lampiran 4 Kuesioner Mutu Pelayanan
- Lampiran 5 Kuesioner Kepuasan Pasien
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 9 Hasil SPSS Karakteristik Responden
- Lampiran 10 Lembar Excel Hasil Kuesioner Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat
- Lampiran 11 Hasil SPSS Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat
- Lampiran 12 Hasil SPSS 5 Dimensi Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Gawat Darurat
- Lampiran 13 Hasil Uji Chi Square
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI)