

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEPUASAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
PAMEUNGPEUK GARUT TAHUN 2024**

**CHYNTIA NUR FADILLA  
NIM : P20637021009**

**PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN  
INFORMASI KESEHATAN  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA KEMENTERIAN  
KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 202**



**HALAMAN JUDUL**

**GAMBARAN KEPUASAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH PAMEUNGPEUK GARUT TAHUN 2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



**CHYNTIA NUR FADILLA**

**P2.06.37.0.21.009**

**PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN  
INFORMASI KESEHATAN  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA KEMENTERIAN  
KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2024**



## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kasih karunia-Nya yang memberikan kesehatan dan kesempatan pada penulis sehingga Proposal ini dapat diselesaikan dengan baik.

Proposal berjudul “Gambaran kepuasan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpeuk Garut tahun 2024” dalam menyelesaikan proposal ini banyak kendala yang dihadapi penulis dan dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang dapat diselesaikan oleh penulis. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Dini Mariani., S. Kep. Ners. M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
2. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Dr. Lulu Fahriza Balqis, Sp.PK selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpeuk Garut;
4. Neneng Romdhani A, A.Md.PIK selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpeuk Garut;
5. Andi Suhenda SKM., MPH selaku Dosen Pembimbing penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemnkes Tasikmalaya;
7. Orang tua dan keluarga yang telah mendo’akan serta memberi dukungan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah;
8. Seluruh teman Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya Angkatan 2021;
9. Semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Penulis menyadari bahwa penulisan penulisan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran, serta penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca

Tasikmalaya, 24 April 2024

Penulis

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

**CHYNTIA NUR FADILLA**

**GAMBARAN KEPUASAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PAMEUNGPEUK GARUT TAHUN 2024**

**48 Halaman, 5 Bab, 12 Tabel, 3 Gambar, 26 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar belakang :** Pelayanan rawat inap di rumah sakit merupakan bagian integral dari sistem kesehatan yang memengaruhi pengalaman pasien dan hasil perawatan, Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpeuk Garut melakukan pemantauan survey kepuasan di sebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM) setiap tiga bulan sekali. Pada tahun 2022 dan 2023 dalam Indeks Kepuasan Pasien pada tahun 2022 dan 2023 mendapatkan penurunan 0,5 dari 89% menjadi 86%.

**Metode Penelitian :** Jenis penelitian menggunakan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Teknik penelitian sampling yang digunakan adalah simple random sampling, Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga sampel yang diambil adalah 100 orang. Pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada pasien dengan menggunakan kertas.

**Hasil penelitian :** Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap di RSUD Pameungpeuk Garut pada tahun 2024 dengan menggunakan lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi pada bukti fisik (79,88%), keandalan (81,84%), daya tanggap (81,44%), jaminan (81,92%), dan empati (81,76%), yang mencerminkan komunikasi yang baik, perhatian yang baik terhadap pasien, dan pelayanan yang tidak membedakan status sosial. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pasien di RSUD Pameungpeuk Garut sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 80% pada sebagian besar dimensi yang dinilai.

**Kata kunci :** Pelayanan rawat inap, Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan

**Daftar Pustaka :** 34 (2009 – 2023)

*Ministry of Health of the Republic of Indonesia Tasikmalaya Health  
Polytechnic Department of Medical Records and Health Information  
Tasikmalaya Health Records and Information Diploma III Study Program  
2024*

**CHYNTIA NUR FADILLA**

**OVERVIEW OF SATISFACTION WITH THE QUALITY OF HEALTH SERVICES FOR PATIENTS AT THE XYZ REGIONAL GENERAL HOSPITAL YEARS 2024**

**48 Pages, 5 Chapters, 12 Tables, 3 Figures, 26 Attachments**

**ABSTRACT**

**Background:** *Inpatient services in hospitals are an integral part of the health system that influences patient experience and treatment outcomes. The Pameungpeuk Garut Regional General Hospital monitors satisfaction surveys called the Community Satisfaction Index (IKM) every three months. In 2022 and 2023 the Patient Satisfaction Index in 2022 and 2023 saw a decrease of 0.5 from 89% to 86%.*

**Research Method:** *This type of research uses quantitative with descriptive research design. The sampling research technique used was simple random sampling. Sampling was carried out using the Slovin formula with an error rate of 10% so that the sample taken was 100 people. Data collection by giving questionnaires to patients using paper.*

**Research results:** *This study evaluates the quality of services provided to inpatients at Pameungpeuk Garut Regional Hospital in 2024 using five dimensions: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that patients had a high level of satisfaction with physical evidence (79.88%), reliability (81.84%), responsiveness (81.44%), assurance (81.92%), and empathy (81.92%), 76%), which reflects good communication, good attention to patients, and services that do not discriminate against social status. This study concluded that patients at Pameungpeuk Garut Regional Hospital were very satisfied with the quality of services provided, with an average satisfaction level of 80% in most of the dimensions assessed.*

**Keywords:** *Inpatient services, Community Satisfaction Index, Service Quality*

**Bibliography :** 34 (2009 – 2023)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Tinjauan Teori.....	7
B. Kerangka Konsep .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	18
C. Populasi, sampel, dan teknik sampling .....	18
D. Variabel Penelitian.....	20
E. Definisi Operasional.....	21
F. Teknik Pengumpulan Data .....	26
G. Instrumen Penelitian .....	26
H. Pengolahan Data .....	27
I. Analisis Data .....	28
J. Etika Penelitian .....	29

K. Keterbatasan Penelitian.....	29
L. Jalannya Penelitian.....	30
M. Jadwal Penelitian.....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpeuk Garut.....	33
B. Hasil Penelitian .....	35
C. Pembahasan.....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>47</b>
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian penelitian .....	5
Tabel 3.1 Definisi operasional .....	23
Tabel 3.2 Pelayanan yang di rasakan .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	36
Tabel 4.5 Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik) Di RSUD Pameungpeuk Garut Tahun 2024.....	37
Tabel 4.6 Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>reliability</i> (kehandalan) di RSUD Pameungpeuk Garut Tahun 2024 .....	38
Tabel 4.7 Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>responsivennes</i> (daya tanggap) Di RSUD Pameungpeuk Garut Tahun 2024 .....	39
Tabel 4.8 Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>assurance</i> (jaminan) Di RSUD Pameungpeuk Garut Tahun 2024.....	40
Tabel 4.9 Hasil penelitian kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>emphaty</i> (empati) Di RSUD Pameungpeuk Garut Tahun 2024 .....	41

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka teori.....	18
Gambar 2.2 Kerangka konsep.....	19
Gambar 3.1 Jadwal penelitian.....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Persetujuan Judul Akhir
- Lampiran 2 Surat Keterangan Permintaan Pendahuluan
- Lampiran 3 Surat Rekomendasi Permohonan Data Awal Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian RSUD Pameungpeuk Garut
- Lampiran 5 Surat Pernyataan Persetujuan
- Lampiran 6 Surat Persetujuan Informan Penelitian
- Lampiran 7 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 Langkah - langkah pengambilan data
- Lampiran 9 Rekomendasi ujian proposal karya tulis ilmiah
- Lampiran 10 Uji validitas dan realibilitas
- Lampiran 11 Format bimbingan SIAK
- Lampiran 12 Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 13 Surat Permintaan Data
- Lampiran 14 Lembar hasil rekapan identitas pasien
- Lampiran 15 Lembar Rekapan Pengisian Kuesioner *Tangible*
- Lampiran 16 Lembar Rekapan Pengisian Kuesioner *Realibility*
- Lampiran 17 Lembar Rekapan Pengisian Kuesioner *Responsivennes*
- Lampiran 18 Rekapan Pengisian Kuesioner *Assurance*
- Lampiran 19 Lembar Rekapan Pengisian Kuesioner *Emphaty*
- Lampiran 20 Lembar Perhitungan Hasil Kategori Persentase
- Lampiran 21 Lembar Hasil Pengolahan SPSS
- Lampiran 22 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 23 Lembar Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 24 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah Di SIAK
- Lampiran 25 Lembar Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 26 Lembar Melakukan Kaji Etik Penelitian