

# LAPORAN KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN TPPRJ DARI  
PERSPEKTIF *SERVICE ENCOUNTER* DI PUSKESMAS  
PARAKANNYASAG TAHUN 2024**

**GHETSA AULIA RABBANI**

**NIM: P20637021002**

**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 TERIMAKASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul : “Gambaran Kualitas Pelayanan TPPRJ dari Perspektif *Service Encounter* Di Puskesmas Parakannyasag”

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

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan berkahnya yang telah membimbing langkah-langkah saya dalam menyelesaikan tugas akhir saya.
2. Kepala Puskesmas Parakannyasag Cece Nurdin S.Kep., Ners MM yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di lingkungan Puskesmas Parakannyasag.
3. Dr. Dini Mariani, S.kep., Ns., M.Kep. selaku Direktur Poltekkes Kemenkes 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. Dosen dan Tenaga Kependidikan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
7. Teristimewa kedua orang tua tercinta ibu Ernita dan Alm. Ayah dudi Husnul Yaqin tercinta serta keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral dan finansial, serta doa dalam perjalanan studi saya.
8. Teman-teman yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

Tasikmalaya, Februari 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**

**GHETSA AULIA RABBANI**

**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN TPPRJ DARI PERSPEKTIF *SERVICE ENCOUNTER* DI PUSKESMAS PARAKANNYASAG TAHUN 2024**

**47 Halaman, V BAB, 2 Gambar, 16 Tabel, 25 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** *Service encounter* merupakan pertemuan antara pemberi dan penerima jasa pelayanan. Sebuah layanan dinilai secara subjektif oleh penerima layanan. Hasil studi pendahuluan di Puskesmas Parakannyasag diperoleh data kepuasan pasien adalah 78,26 serta berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pendaftaran adanya keluhan pasien terkait dengan kecepatan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang digambarkan dari perspektif *service encounter*.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di Puskesmas Parakannyasag tahun 2024. Sampel pada penelitian ini adalah 92 orang pasien umum dan BPJS yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan. Pada penelitian ini dilakukan analisis univariat.

**Hasil Penelitian:** Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kriteria baik pada kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Parakannyasag (80.4%), interaksi antar pasien (91.3%), kompetensi petugas (88%) dan penampilan, perilaku dan persepsi pasien (85.9%). Masih terdapat selisih dengan harapan nilai yang diharapkan yaitu nilai sangat baik, sehingga puskesmas perlu memberi perhatian terhadap kenyamanan di ruang tunggu untuk memberikan rasa nyaman kepada pasien.

**Kesimpulan:** Kualitas pelayanan di TPPRJ dengan Perspektif *Service Encounter* di Puskesmas Parakannyasag mendapatkan hasil penilaian yang sangat baik dalam dimensi interaksi petugas dari 92 responden, namun sebagian mendapatkan penilaian baik pada dimensi kompetensi petugas dan penampilan, perilaku dan persepsi pasien.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, *Service encounter*, TPPRJ

**Daftar Pustaka** : 40 (2009-2023)

**GHETSA AULIA RABBANI**

**OVERVIEW OF OUTPATIENT SERVICE QUALITY FROM A PERSPECTIVE OF  
SERVICE ENCOUNTER AT PUSKESMAS PARAKANNYASAG IN 2024**

**47 Pages, V CHAPTER, 2 Pictures, 16 Tables, 25 Attachments**

**ABSTRACT**

**Background:** *Service encounter is the result of an agreement between the client and the service provider. A service is rendered in subjective manner by the service recipient. The results of the study conducted at Puskesmas Parakannyasag based on patient data, which included 78,26 cases, as well on the interview results, which included patient complaints related to the pace of care. The purpose of this study is to determine the quality customer service provided at point of sale, as observed from the perspective of customer contact.*

**Methods:** *One type of analysis that is used a quantitative descriptive. According to this study's population, outpatients in Puskesmas Parakannyasag expected to reach 2024. The sample in this study consists of 92 general public participants and BPJS who have successfully completed the registration process. In this study, a univariate analysis.*

**Results:** *The study's results indicate that there are good criteria for the quality at Puskesmas Parakannyasag (80.4%), the interaction between customers (91.3%), officer competency (88%), and appearance, behavior and perception of the patient (85.9%). There is, however, a slight deviation from the expected value, which is relatively high. Consequently, the caretaker needs to pay attention in the waiting room in order to provide the patient a pleasant feeling.*

**Conclusions:** *The quality of service at outpatient with a Service Encounter Perspective at the Parakansag Community Health Center received very good assessment results in the officer interaction dimension from 92 respondents, but some received good assessments in the officer competency dimension and patient appearance, behavior and perception.*

**Keywords** : *service quality, service encounter, outpatient*

**Bibliography** : *40 (2009-2023)*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>UNGKAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	7
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	21
D. Variabel Penelitian .....	22
E. Definisi Operasional .....	23
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data .....	25
G. Uji Validitas dan Reabilitas.....	26
H. Pengolahan Data.....	27
I. Analisis Data.....	29
J. Etika Penelitian.....	29

K. Jalannya Penelitian .....	30
L. Jadwal Penelitian .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Hasil Penelitian .....	33
B. Pembahasan .....	40
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>46</b>
A. Simpulan .....	46
B.Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2.1 Kategorisasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	23
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja di Puskesmas Parakannyasag Tahun 2023 .....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Rentang Usia Responden .....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4.6 Distribusi Hasil Jawaban Responden terhadap Kemampuan Interaksi Petugas.....	36
Tabel 4.7 Total Kemampuan Interaksi Petugas .....	37
Tabel 4.8 Distribusi Hasil Jawaban terhadap Kompetensi Petugas .....	37
Tabel 4.9 Total Kompetensi Petugas .....	38
Tabel 4.10 Distribusi hasil jawaban responden terhadap Penampilan, Perilaku Persepsi Pelanggan Lain.....	39
Tabel 4.11 Total dimensi Penampilan, Perilaku Dan Persepsi Pelanggan Lain ...	39
Tabel 4.12 Total Kualitas Pelayanan .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Hasil Studi Pendahuluan Kunjungan Pasien Puskesmas Parakannyasag
- Lampiran 4 Hasil Studi Pendahuluan Indeks Kepuasan Pasien
- Lampiran 5 Hasil Studi Pendahuluan Indeks Kepuasan Pasien Kota Tasikmalaya
- Lampiran 6 Penjelasan Sebelum Penelitian (PSP)
- Lampiran 7 *Informed Consent*
- Lampiran 8 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan Proposal KTI
- Lampiran 10 Lembar Bimbingan Proposal KTI di SIAK
- Lampiran 11 Surat Rekomendasi Ujian Proposal KTI
- Lampiran 12 Surat Permohonan Izin Uji Validitas
- Lampiran 13 Dokumentasi Uji Validitas Di Puskesmas Sambongpari
- Lampiran 14 Rekapitan Jawaban Responden Uji Validitas
- Lampiran 15 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Variabel Interaksi Petugas
- Lampiran 16 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Variabel Kompetensi Petugas
- Lampiran 17 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Variabel Penampilan, Perilaku, dan Persepsi Pasien
- Lampiran 18 Permohonan Kaji Etik
- Lampiran 19 Surat Izi Pengambilan Data di Puskesmas Parakannyasag
- Lampiran 20 Dokumentasi Pengambilan Data di Puskesmas Parakannyasag
- Lampiran 21 Hasil Rekapitulasi Pengambilan Data Karakteristik Responden
- Lampiran 22 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 23 Bimbingan Karya Tulis Ilmiah di SIAK
- Lampiran 24 Rekomendasi Ujian Sidang Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 25 Keterangan Layak Etik