



**Kemenkes**  
**Poltekkes Tasikmalaya**

# **KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
RAWAT INAP DI RSU PERMATA BUNDA CIAMIS  
TAHUN 2023**

**RESTIYANI**  
**P2.06.37.0.21.016**

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA 2024**



**HALAMAN JUDUL**  
**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN**  
**TERHADAP KUALITAS PELAYAN RAWAT INAP**  
**DI RSU PERMATA BUNDA CIAMIS TAHUN 2023**

**RANCANGAN PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH**



**RESTIYANI**  
**P2.06.37.0.21.016**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA**  
**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
**PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
**TASIKMALAYA**  
**2024**

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan pihak lain. Oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih kepada pihak-pihak :

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M. Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya;
2. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya;
3. Seluruh informan yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini;
4. Ulfah Fauziah, S.ST RMIK, M. MKes, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, saran, arahan serta dukungan yang sangat bermanfaat;
5. Seluruh Dosen serta Staf Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya;
6. Orang tua serta keluarga yang selalu mendo'akan dan memberi dukungan yang tiada hentinya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
7. Seluruh mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Angkatan 12;
8. Sahabat yang selalu membantu, bertukar pikiran serta memberi semangat dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu;
10. *Last but not least*, terimakasih sebesar-besarnya dituliskan kepada diri saya sendiri Restiyani yang mampu berjuang dan bertahan hingga saat ini. Kamu hebat!

Penulis menyadari dalam penulisan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini masih jauh dari kata sempurna. Maka, penulis sangat mengharapkan kritik beserta saran yang dapat membangun dari semua pihak demi menunjang kesempurnaan penelitian ini. Penulis juga berharap penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tasikmalaya, Mei 2024

Restiyani

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP  
DI RSU PERMATA BUNDA CIAMIS TAHUN 2023**

**93 Halaman, 5 Bab, 19 Tabel, 4 Gambar, 9 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia dalam era globalisasi sekarang ini menjadi persaingan ketat antara rumah sakit pemerintah maupun swasta. Kepuasan adalah proses pelayanan dan hubungan antara pribadi dengan pelayanan dan penerima pelayanan (*interpersonal relationships*), yaitu saling percaya, kepedulian, perhatian, kepekaan, akan kebutuhan-kebutuhan masalah konsumen. Salah satunya yaitu BOR (*Bed Occupancy Rate*) yang sering disebut sebagai tingkat pemanfaatan tempat tidur merupakan indikator yang digunakan untuk evaluasi dan perencanaan sumber daya rumah sakit untuk meningkatkan layanan rumah sakit. Peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSU Permata Bunda Ciamis Tahun 2023. Maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSU Permata Bunda Ciamis.

**Metodologi Penelitian :** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, dengan jumlah sampel 40 keluarga pasien atau penanggung jawab pasien.

**Hasil Penelitian:** Penelitian ini mengungkapkan bahwa mayoritas responden berusia 20-29 tahun, terutama perempuan dengan pendidikan SMA dan D3 serta bekerja sebagai wiraswasta. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan RSU Permata Bunda. Evaluasi terhadap lima aspek kualitas pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness*) menunjukkan mayoritas responden puas. Hal ini menunjukkan bahwa RSU Permata Bunda Ciamis berhasil memenuhi harapan pasien dalam hal kehandalan, jaminan, aspek fisik, perhatian, dan responsivitas pelayanannya.

**Kesimpulan :** Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden adalah individu berusia 20-29 tahun, terutama perempuan dengan pendidikan SMA dan D3 serta bekerja sebagai wiraswasta. Secara keseluruhan responden merasa puas dengan layanan RSU Permata Bunda, termasuk peralatan medis, ketersediaan obat-obatan, ketepatan waktu dan kenyamanan ruang perawatan. Dengan hal ini menunjukkan bahwa RSU Permata Bunda Ciamis berhasil memenuhi harapan pasien dalam hal kehandalan, jaminan, aspek fisik, perhatian, dan responsivitas pelayanannya.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pelayanan, Pasien

**Daftar Pustaka:** 10 (2014-2024)

**OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION  
WITH QUALITY OF INPATIENT SERVICES  
AT RSU PERMATA BUNDA CIAMIS IN 2023**

**93 pages, 5 chapters, 19 tables, 4 figures, 9 appendices**

**ABSTRACT**

**Background:** Hospital health services in Indonesia in the current era of globalization are becoming fierce competition between government and private hospitals. Satisfaction is the process of service and the relationship between the individual and the service and the recipient of the service (interpersonal relationships), namely mutual trust, care, attention, sensitivity, to the needs of consumer problems. One of them is the BOR (Bed Occupancy Rate) which is often referred to as the bed utilization rate is an indicator used for the evaluation and planning of hospital resources to improve hospital services. The researcher aims to find out how the level of patient satisfaction with the quality of inpatient services at Permata Bunda Ciamis Hospital in 2023. Therefore, the researcher is interested in researching with the title "Overview of Patient Satisfaction with the Quality of Inpatient Services at Permata Bunda Ciamis Hospital."

**Research Methodology:** This study uses a quantitative method with a descriptive research design using a cross sectional approach. Data collection was carried out by questionnaire, with a sample of 40 patient families or patient responsible persons.

**Research Results:** This study revealed that the majority of respondents were 20-29 years old, especially women with high school and D3 education and working as self-employed. The results showed a high level of satisfaction with the Permata Bunda Hospital service. The evaluation of five aspects of service quality (Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, and Responsiveness) showed that the majority of respondents were satisfied. This shows that Permata Bunda Ciamis Hospital has succeeded in meeting patient expectations in terms of reliability, guarantee, physical aspects, attention, and responsiveness of its services.

**Conclusion:** Based on the results of the study, the majority of respondents are individuals aged 20-29 years, especially women with high school and D3 education and work as self-employed. Overall, respondents were satisfied with the services of Permata Bunda Hospital, including medical equipment, availability of medicines, timeliness and comfort of the treatment room. This shows that Permata Bunda Ciamis Hospital has succeeded in meeting the expectations of its customers in terms of reliability, guarantee, physical aspects, attention, and responsiveness of its services.

**Keywords:** Satisfaction, Service, Patients

**Bibliography:** 10 (2014-2024)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</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 Pustaka .....	7
B. Kerangka Teori.....	15
C. Kerangka Konsep.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	16
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	16
C. Subjek Penelitian .....	16
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	17
E. Definisi Operasional .....	17
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	19
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	19
H. Pengolahan Data.....	20
I. Analisis Data.....	22
J. Etika Penelitian .....	22
K. Jalannya Penelitian .....	23
L. Jadwal Penelitian .....	24
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum RSUD Permana Bunda Ciamis .....	32
B. Hasil Penelitian .....	33
C. Pembahasan.....	40
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>44</b>
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	35
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	35



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Dasar Jumlah Kunjungan Pasien Umum Rawat Inap.....	3
Tabel 1.2 Keaslian Penelitian .....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	24
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia Di Ruang Rawat Inap	
RSU Permata Bunda Ciamis.....	34
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruang Rawat Inap	
RSU Permata Bunda Ciamis.....	34
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Di Ruang Rawat Inap	
RSU Permata Bunda Ciamis.....	35
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Ruang Rawat Inap	
RSU Permata Bunda Ciamis.....	35
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ruang Rawat Inap	
RSU Permata Bunda Ciamis.....	36
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Kepuasan Terhadap Pelayanan	
Di Ruang Rawat Inap RSU Permata Bunda Ciamis.....	37
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Aspek <i>Reliability</i> Di Ruang Rawat Inap	
RSU Permata Bunda Ciamis.....	37
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Aspek <i>Assurance</i> Di Ruang Rawat Inap	
RSU Permata Bunda Ciamis.....	38
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Aspek <i>Tangibles</i> Di Ruang Rawat Inap	
RSU Permata Bunda Ciamis.....	38
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Aspek <i>Emphaty</i> Di Ruang Rawat Inap	
RSU Permata Bunda Ciamis.....	39
Tabel 4.11 Responden Berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i>	
Di Ruang Rawat Inap RSU Permata Bunda Ciamis.....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2 Surat Permintaan Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Surat Studi Pendahuluan (Lampiran)
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 5 Hasil Studi Pendahuluan
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 7 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Karakteristik Responden
- Lampiran 11 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien
- Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian