



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

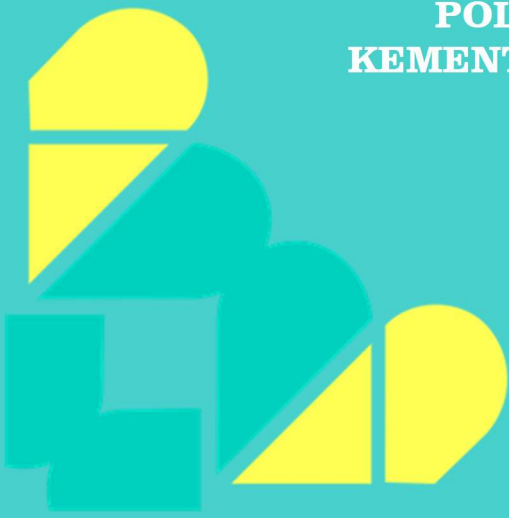
KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP
PETUGAS REKAM MEDIS DENGAN METODE
PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS LEUWISARI
KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025**

CAESAR JUAN NIQA

P2.06.37.0.22.007

**PROGRAM STUDI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



HALAMAN JUDUL

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP PETUGAS
REKAM MEDIS DENGAN METODE PELAYANAN PRIMA
DI PUSKESMAS LEUWISARI KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

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



CAESAR JUAN NIQA

P2.06.37.0.22.007

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, Penulis diberikan kemudahan dan petunjuk sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul "Gambaran Persepsi Pasien terhadap Petugas Rekam Medis dengan Metode Pelayanan Prima di Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2025".

karya tulis ilmiah ini dapat tersusun berkat bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Andi Suhenda, SKM, M.PH. Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
2. Dedi Setiadi, SKM, M. Kes selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
3. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
4. Orang tua dan keluarga dan teman-teman yang telah mendo'akan serta memberi dukungan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa penyusunan karya tulis ilmiah ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum sempurna, dikarenakan keterbatasan waktu serta kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan lebih lanjut. Penulis berharap karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis sendiri, serta bagi pembaca

Tasikmalaya, Januari 2025

Penulis

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2025
CAESAR JUAN NIQA

**GAMBARAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP
PETUGAS REKAM MEDIS DENGAN METODE PELAYANAN PRIMA
DI PUSKESMAS LEUWISARI KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025**

66 Hal, 3 Bab, 3 Tabel, 2 Gambar, 17 Lampiran

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan prioritas penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas Leuwisari Kabupaten Tasikmalaya sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama telah memperoleh akreditasi paripurna. Namun, masih ditemukan kendala seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan fasilitas fisik, dan kurang meratanya pelatihan pelayanan prima bagi petugas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi pasien terhadap pelayanan prima di Puskesmas Leuwisari berdasarkan teori Barata yang meliputi enam dimensi: *attitudes* (sikap), *ability* (kemampuan), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (akuntabilitas).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada 100 responden pasien Puskesmas Leuwisari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan prima secara umum dikategorikan baik, dengan 92% responden memberikan penilaian baik dan 8% menilai tidak baik. Pada dimensi *attitudes*, 50% responden menyatakan sangat setuju dan 50% setuju. Dimensi *attention* menunjukkan 40% sangat setuju dan 60% setuju. Pada dimensi *action*, 53% sangat setuju dan 47% setuju. Pada *ability*, 51% sangat setuju dan 49% setuju. Pada *appearance*, 56% sangat setuju, 40% setuju, dan 4% tidak setuju. Sedangkan pada *accountability*, 64% sangat setuju dan 36% setuju.

Berdasarkan hasil tersebut, direkomendasikan agar Puskesmas mempertahankan kualitas pelayanan, meningkatkan kecepatan respons petugas, serta mengadakan pelatihan berkala untuk memperkuat keterampilan teknis dan komunikasi petugas. Penelitian ini juga membuka peluang untuk studi lanjutan dengan memperluas wilayah penelitian dan menambahkan variabel seperti kepuasan pasien dan efektivitas sistem informasi kesehatan.

Kata Kunci : pelayanan prima, persepsi pasien, Puskesmas Leuwisari

Daftar Pustaka: 17

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2024
CAESAR JUAN NIQA

**OVERVIEW OF PATIENT PERCEPTION TOWARDS
MEDICAL RECORD OFFICERS WITH PRIMA SERVICE METHOD
IN LEUWISARI COMMUNITY HEALTH CENTER, TASIKMALAYA REGENCY
IN 2025**

66 Pages 3 Chapter 3 Table 2 Figures 11 Attachment

ABSTRACT

Quality healthcare services are a key priority in improving public health status. Leuwisari Public Health Center (Puskesmas Leuwisari) in Tasikmalaya Regency, as a primary healthcare facility, has achieved "paripurna" (excellent) accreditation. However, challenges such as long waiting times, limited physical facilities, and uneven distribution of excellent service training among staff remain. This study aims to describe patients' perceptions of excellent service at Puskesmas Leuwisari based on Barata's theory, which covers six dimensions: attitudes, ability, appearance, attention, action, and accountability.

A quantitative method with a descriptive research design was used. Data were collected using questionnaires distributed to 100 patient respondents at Puskesmas Leuwisari. The study results showed that patients' perceptions of excellent service were generally categorized as good, with 92% of respondents rating the service as good and 8% rating it as not good. In the attitudes dimension, 50% of respondents strongly agreed, and 50% agreed. For attention, 40% strongly agreed and 60% agreed. In action, 53% strongly agreed and 47% agreed. In ability, 51% strongly agreed and 49% agreed. In appearance, 56% strongly agreed, 40% agreed, and 4% disagreed. In accountability, 64% strongly agreed and 36% agreed.

Based on these findings, it is recommended that the health center maintain the quality of service, improve the responsiveness of medical record officers, and organize regular training programs to enhance technical skills and communication competencies. This study also suggests further research by expanding the research area and incorporating additional variables such as patient satisfaction and the effectiveness of health information systems.

Keywords: *excellent service, patient perception, Leuwisari Health Center*

Bibliography: *17*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
A. Latar Belakang	16
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan Penelitian	20
D. Manfaat Penelitian	21
E. Keaslian Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
A. Tinjauan Pustaka	24
B. Kerangka Teori.....	42
C. Kerangka Konsep	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	44
D. Variabel Penelitian	45
E. Definisi Operasional.....	46

F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	49
G. Pengelolaan Data.....	50
H. Analisis Data	52
I. Etika Penelitian	52
J. Jalannya Penelitian.....	53
K. Jadwal Penelitian.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Simpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	46
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kecamatan Leuwisari	55
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden terhadap Penilaian Aspek Sikap (<i>Attitude</i>) di Puskesmas Leuwisari	57
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden terhadap Penilaian Aspek Perhatian (<i>Attention</i>) di Puskesmas Leuwisari.....	57
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden terhadap Penilaian Aspek Tindakan (<i>Action</i>) di Puskesmas Leuwisari.....	59
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden terhadap Penilaian Aspek Kemampuan (<i>Ability</i>) di Puskesmas Leuwisari.....	60
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden terhadap Penilaian Aspek Penampilan (<i>Appearance</i>) di Puskesmas Leuwisari	62
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Responden terhadap Penilaian Aspek Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>) di Puskesmas Leuwisari	63
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Responden Penilaian Pelayanan Prima di Puskesmas Leuwisari.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	42
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Formulir Persetujuan Judul
- Lampiran 3 Surat Izin Studi Pendahuluan 1
- Lampiran 4 Surat Izin Studi Pedahuluan 2
- Lampiran 5 Surat Balasan Puskesmas
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan
- Lampiran 7 Surat Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 8 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Penjelasan Sebelum Penelitian
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan
- Lampiran 11 Hasil Studi Pendahuluan
- Lampiran 12 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 13 Hasil Pengolahan SPSS
- Lampiran 14 Surat Permohonan Kaji Etik
- Lampiran 15 Proses Kaji Etik
- Lampiran 16 Lembar Bimbingan Hasil Penelitian Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 17 Surat Rekomendasi Sidang Hasil
- Lampiran 18 Dokumentasi Penelitian