



**Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
UNIT RAWAT JALAN DI RSUD
MAJALENGKA**

VINA DEFANI RAHMADANI

P2.06.37.0.22.081

**PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**

2025



HALAMAN JUDUL

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA UNIT RAWAT JALAN
DI RSUD MAJALENGKA**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan Pendidikan

Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



VINA DEFANI RAHMADANI

P2.06.37.0.22.081

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

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberi penulis kemampuan untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI). Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini adalah salah satu syarat mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Dalam Pelaksanaan penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI), penulis menyadari tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan moral dan material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Direktur Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Tasikmalaya, Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners, M,Kep;
2. Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, Andi Suhenda, SKM, MPH;
3. Pembimbing Akademik dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI), Dedi Setiadi, SKM, M.Kes;
4. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka, dr. Hj. Erni Harleni, MARS;
5. Kepala Instalasi Rekam Medis RSUD Majalengka, Nurlaeli Syadiah Fazri, A.Md;
6. Seluruh petugas rekam medis, karyawan dan karyawan RSUD Majalengka yang telah membantu dalam penelitian ini;
7. Dosen dan tenaga kependidikan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
8. Orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan doa serta dukungan dalam pembuatan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI);
9. Sahabat dan teman-teman yang sudah selalu memberikan dukungan dalam penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI), dan;
10. Seluruh mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan angkatan 13

Penulis menyadari bahwa karena keterbatasan penulis, dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam menyusun Proposal Karya Tulis Ilmiah

ini. Penulis berharap Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tasikmalaya, April 2025

Penulis

Kementrian Kesehata Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi D III Rekam Medis dan
Informasi Kesehatan
Tasikmalaya
2025

VINA DEFANI RAHMADANI

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA UNIT RAWAT JALAN DI RSUD MAJALENGKA**

58 Halaman, 3 BAB, 2 Gambar, 2 Tabel, 4 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan kunci sistem kesehatan yang efektif dan adil. Kualitas pelayanan tak hanya diukur dari hasil pengobatan, tetapi juga dari tingkat kepuasan pasien selama perawatan. Dalam kondisi persaingan antar fasilitas kesehatan yang semakin ketat, kepuasan pasien menjadi indikator penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Majalengka.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Populasi pasien atau penanggungjawab (keluarga) dari pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di RSUD Majalengka dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil Penelitian: Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah pasien BPJS, berjenis kelamin perempuan, berusia dewasa, berpendidikan SMA, dan bekerja sebagai ibu rumah tangga. Persentase kepuasan pasien berdasarkan lima aspek dimensi mutu pelayanan menunjukkan bahwa aspek bukti fisik (*tangibles*) mencapai 77%, kehandalan (*reliability*) sebesar 93%, jaminan (*assurance*) 99%, empati (*empathy*) mencapai 100%, dan ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 53%.

Kesimpulan: Sebagian besar responden memberikan respons yang sangat positif terhadap pelayanan di unit rawat jalan. Hal tersebut perlu dipertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan pada beberapa aspek yang perlu diperbaiki

Kata Kunci: Kepuasan, Mutu Pelayanan, Pasien rawat jalan

Daftar Pustaka: 55 (2011-2024)

Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Medical Records and Health Information Study Program
Tasikmalaya
2025

VINA DEFANI RAHMADANI

***OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF
SERVICE IN THE OUTPATIENT UNIT AT MAJALENGKA HOSPITAL***

58 Pages, 3 Chapter, 2 Tables, 2 Images, 4 Applications

ABSTRACT

Background: Quality health services are the key to an effective and equitable health system. Quality of service is not only measured by the results of treatment, but also by the level of patient satisfaction during treatment. In conditions of increasingly tight competition between health facilities, patient satisfaction is an important indicator. This study aims to determine the picture of patient satisfaction with the quality of service in the outpatient unit of Majalengka Regional Hospital.

Research Methods: The type of research used in this study is quantitative research with a descriptive research design. patient population or the person in charge (family) of outpatient BPJS Kesehatan patients at Majalengka Hospital using purposive sampling techniques.

Research Results: This study shows that most respondents are BPJS patients, female, adult, high school educated, and work as housewives. The percentage of patient satisfaction based on five aspects of service quality dimensions shows that the tangibles aspect reaches 77%, reliability is 93%, assurance is 99%, empathy is 100%, and responsiveness is 53%.

Conclusion: Most respondents gave a very positive response to the services in the outpatient unit. This needs to be maintained and the quality of services in several aspects that need to be improved must be continuously improved.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Outpatient

Bibliography: 55 (2011-2024)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
UNGKAPAN TERIMAKASIH	vi
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO.....	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Kerangka Teori.....	27
C. Kerangka Konsep.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Tempat dan waktu penelitian.....	29
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel/Sampling.....	29
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
E. Definisi Operasional.....	32
F. Uji Validitas dan Reabilitas.....	34

G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	35
H. Pengolahan Data.....	36
I. Analisis Data.....	37
J. Etika Penelitian.....	37
K. Jalannya Penelitian.....	38
L. Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum RSUD Majalengka.....	40
B. Hasil Penelitian.....	41
C. Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2 Keaslian Penelitian	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien BPJS Berdasarkan Usia Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Majalengka Tahun 2025	42
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien BPJS Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Majalengka Tahun 2025	42
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien BPJS Berdasarkan Pendidikan Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Majalengka Tahun 2025 ..	43
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien BPJS Berdasarkan Pekerjaan Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Majalengka Tahun 2025.....	43
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Aspek <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Majalengka Tahun 2025	44
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Aspek <i>Realibilty</i> (Kemampuan/Kehandala) Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Majalengka Tahun 2025	45
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Aspek Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan) Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Majalengka Tahun 2025	45
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Aspek <i>Empathy</i> (Empati) Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Majalengka Tahun 2025	46
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Berdasarkan Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Majalengka Tahun 2025	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	27
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir	67
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Judul	68
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Proposal KTI	69
Lampiran 4 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal	70
Lampiran 5 Surat Permintaan Studi Pendahuluan	71
Lampiran 6 Surat Pengantar Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	73
Lampiran 7 Surat Izin Studi Pendahuluan RSUD Majalengka	74
Lampiran 8 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian	75
Lampiran 9 Lembar Persetujuan (<i>Informed Consent</i>)	76
Lampiran 10 Lembar Kuisioner	77
Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian Kampus Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya	81
Lampiran 12 Surat Pengantar Kesbangpol Kabupaten Majalengka	83
Lampiran 13 Surat Ijin Penelitian RSUD Majalengka	85
Lampiran 14 Surat Pengantar Kaji Etik	86
Lampiran 15 Surat Hasil Kaji Etik	87
Lampiran 16 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah (KTI)	88
Lampiran 17 Lembar Bimbingan SIAK	89
Lampiran 18 Surat Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah (KTI)	89
Lampiran 19 Rekap Jumlah Kunjungan Pasien BPJS RSUD Majalengka Tahun 2024	91
Lampiran 20 Data Hasil Kuisioner Penelitian	92
Lampiran 21 Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Aspek Dimensi Mutu	96
Lampiran 22 Pengolahan Data Per sub pernyataan Dalam SPSS	100
Lampiran 23 Dokumentasi	110