



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**DIMENSI MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN
PUSKESMAS BEBER KABUPATEN
CIREBON TAHUN 2025**

RIZKY NAFAL FAHREZI
NIM: P2.06.37.1.22.028

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Program
Studi D III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

**DIMENSI MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN
PUSKESMAS BEBER KABUPATEN
CIREBON TAHUN 2025**

RIZKY NAFAL FAHREZI

NIM: P2.06.37.1.22.028

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir menempuh gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kemenkes Tasikmalaya. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, peneliti tidak akan dapat menyelesaikan penulisan KTI ini. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Ibu Elfi, S.ST., MPH selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Ibu Lina Khasanah S.KM. M. KM. Totok Subianto, SKM, MKM selaku dosen pembimbing, yang dengan segala kesibukan, bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada peneliti dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
6. Petugas Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya yang telah memberikan kemudahan untuk referensi sehingga peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
7. Ayah, Mamah, serta keluarga yang telah mendo'akan serta memberi dukungan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini;
8. Tunangan saya yang tercinta Diva Rhamanda Patricia yang senantiasa menemani saya baik sedih maupun senang di saat saya berada di titik terendah;

9. Firwan jamil sebagai sahabat yang selalu terbuka dalam perkuliahan selama 3 tahun dalam pertemanan saya ucapkan terimakasih.

Peneliti mengakhiri ucapan terima kasih ini dengan doa, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti juga berharap dapat memberikan kontribusi yang positif dalam dunia kesehatan, khususnya bagi para petugas rekam medis.

Cirebon, 15 Mei 2025

Penulis

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

**DIMENSI MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN
PUSKESMAS BEBER KABUPATEN CIREBON
TAHUN 2025**

57 Hal, 3 Bab, 3 Tabel, 3 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti lingkungan, kebersihan, dan kenyamanan. Hal tersebut akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Permasalahan yang di lihat dari mutu pelayanan rawat jalan terhadap pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien yang di lihat dari dimensi kualitas layanan rawat jalan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi Realibility (keandalan), Assurance (kepastian), Tangible (berwujud), Empaty (empati), dan Responsiveness (cepat tanggap).

Metode Penelitian: Penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel sebanyak 97 pasien rawat jalan di Puskesmas Beber Tahun 2025.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian mengenai Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Beber Tahun 2025 mendapatkan nilai persentase dari indikator Tangible sebesar (87%), Reliability sebesar (84%), Responsiveness sebesar (80%), Assurance (79%), Empathy (79%).

Simpulan: Secara keseluruhan Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Beber Tahun 2025 tergolong dalam kategori "Baik" pada kelima indikator. Namun, peningkatan kualitas petugas dengan pelatihan manajemen waktu dan keterampilan juga diperlukan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan

Daftar Pustaka: [2016-2024]

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

RIZKY NAFAL FAHREZI

***DIMENSIONS OF QUALITY OF OUTPATIENT SERVICES
BEBER COMMUNITY HEALTH CENTER, CIREBON
DISTRICT 2025***

57 Pages, 3 Chapters, 3 Tables, 3 Attachment

ABSTRACT

Background: Patient perception of the quality of outpatient services is influenced by several factors, such as environment, cleanliness, and comfort. This will affect the level of patient satisfaction. Problems seen from the quality of outpatient services to patients. This study aims to determine patient satisfaction as seen from the dimensions of outpatient service quality to measure the level of outpatient satisfaction based on the dimensions of Reliability (reliability), Assurance (certainty), Tangible (tangible), Empathy (empathy), and Responsiveness (responsiveness).

Research Method: Quantitative descriptive research with a cross-sectional approach. A sample of 97 outpatients at the Beber Health Center in 2025.

Research Results: The results of the study on the Dimensions of Outpatient Service Quality at the Beber Health Center in 2025 obtained a percentage value of the Tangible indicator of (87%), Reliability of (84%), Responsiveness of (80%), Assurance (79%), Empathy (79%).

Conclusion: Overall, the Dimension of Outpatient Service Quality at Beber Health Center in 2025 is included in the "Good" category for all five indicators. However, improving the quality of officers with time management and skills training is also needed so that it can increase satisfaction with the services provided.

Keywords: Dimension of Outpatient Service Quality

Bibliography: [2016-2024]

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teoritis.....	7
B. Kerangka Teori	16
C. Kerangka Konsep	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
A. Jenis dan Desain Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	17
D. Variabel Penelitian	19
E. Definisi Operasional	20
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	27
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	30

H. Pengolahan Data	33
I. Analisis Data	34
J. Etika Penelitian	35
K. Keterbatasan Penelitian.....	35
L. Jadwal Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran dan Lokasi Penelitian.....	37
B. Hasil.....	38
C. Pembahasan	42
BAB V	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	20
Tabel 3. 2 Uji Validitas Dimensi Tangible	27
Tabel 3. 3 Uji Validitas Dimensi Realibility	28
Tabel 3. 4 Uji Validitas Dimensi Responsiveness	28
Tabel 3. 5 Uji Validitas Dimensi Assurance	29
Tabel 3. 6 Uji Validitas Dimensi Empaty	29
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas	30
Tabel 3. 8 Jadwal Penelitian	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	16
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian

Lampiran 2 Informed Consent

Lampiran 3 Lembar Kuesioner

DAFTAR SINGKATAN

APD : Alat Pelindung Diri

PPA : Profesional Pemberi Asuhan

IGD : Instalasi Gawat Darurat

PT : Perseroan Terbatas