

**ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN UNIT RAWAT  
INAP PASIEN KELAS 3 RSUD DR SOEKARDJO  
KOTA TASIKMALAYA  
TAHUN 2023**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**ALISA QOTRUNADA NS**

**P2.06.37.0.20.003**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
TASIKMALAYA  
2023**

## **UNGKAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Jurusan Perekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. dr. Budi Tirmadi selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya;
2. Hj. Ani Radiati, S.Pd, M.Kes selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
3. Dedi Kusnadi, S.Sos selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya;
4. H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
5. Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Dosen Pembimbing Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya
6. Dosen dan Instruktur Prodi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
7. Orang tua dan Keluarga yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangat
8. Rekan-rekan seperjuangan Angkatan 11 Prodi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran, serta penulis berharap Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Aamiin

Tasikmalaya, 2023

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya  
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya  
2023**

**ALISA QOTRUNADA NS**

**ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN RAWAT INAP PASIEN KELAS 3 RSUD  
DR. SOEKARDJO KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2023**

**54 Halaman, V BAB, 2 Gambar , 9 Tabel, 31 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang :** Pelayanan yang baik di suatu rumah sakit akan menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut bermutu. Mutu pelayanan yang rendah akan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan yang berakibat munculnya berbagai keluhan. Keluhan yang terjadi disebabkan karena ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang dialaminya. Jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas, jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Dr. Soekardjo pada tanggal 30 Desember 2023 mendapatkan hasil dari 5 orang pasien, 3 orang menyatakan tidak puas dan 2 orang menyatakan cukup puas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mutu pelayanan rawat inap yang ditinjau dari dimensi mutu *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness*.

**Metode Penelitian :** Kuantitatif dengan rancangan deskriptif, populasinya pasien yang sedang melakukan perawatan di kelas 3 dengan populasi sebanyak 231 orang. Pengambilan sampel menggunakan Teknik insidental pengambilan secara kebetulan, sebanyak 146 responden.

**Hasil Penelitian :** Dimensi *Reliability* 69% puas, skor terendah 323 pada pertanyaan informasi yang harus dipatuhi oleh pasien, Dimensi *Assurance* 57% puas, skor terendah 354 pada pertanyaan kejelasan informasi, Dimensi *Tangible* 65% puas, skor terendah 363 pada pertanyaan kebersihan kamar mandi, Dimensi *Empathy* 52% puas, skor terendah 336 pada pertanyaan pemeriksaan keadaan pasien, Dimensi *Responsiveness* 66% puas, skor terendah 417 pada pertanyaan ketersediaan dalam membantu pasien.

**Simpulan :** Disetiap dimensi mutu pelayanan merasa puas. Diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat inap.

Kata kunci : Dimensi mutu, Rawat inap, Kepuasan pasien

Daftar Pustaka : 28 (2013-2022)

*Ministry of Health of the Republic Indonesia*

*Tasikmalaya Health Polytechnic*

*Department of Medical Records and Health Information Study Program Diploma III*

*Medical Records and Health Information Tasikmalaya*

*2023*

**ALISA QOTRUNADA NS**

***DIMENSIONAL ANALYSIS OF QUALITY OF INPATIENT SERVICES CLASS 3  
PATIENTS DR. SOEKARDJO CITY TASIKMALAYA YEAR 2023***

*54 Pages, V CHAPTER, 2 Figures, 9 Tables, 31 Attachments*

**ABSTRACT**

**Background:** *A good service in a hospital will indicate that the hospital is quality. The low quality of service will result in customer dissatisfaction resulting in the emergence of various complaints. The complaint is caused by an inconsistency between the customer's expectations and the reality they experience. If the expectations or needs are the same as the services provided, then the consumer will feel satisfied, if the service provided to the consumers is less or not in accordance with the needs or expectations of consumers then consumers become dissatisfied. Based on the preliminary study at RSUD Dr. Soekardjo on December 30, 2023 got the results of 5 patients, 3 declared dissatisfied and 2 declared satisfied. This research is conducted to know the quality of nursing care services reviewed from the quality dimensions Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness.*

**Research Methods:** *Quantitatively with descriptive design, the population of patients undergoing treatment in class 3 with a population of 231 people. The sample was taken using random sampling techniques, totaling 146 respondents.*

**Research results:** *Reliability dimension 69% satisfied, lowest score 323 on information questions that must be obeyed by patients, Assurance dimension 57% satisfied, lowest score 354 on information clarity questions, Tangible Dimension 65% satisfied, lowest score 363 on bathroom cleanliness questions, The Empathy dimension is 52% satisfied, the lowest score is 336 on the question of examining the patient's condition, the Responsiveness Dimension is 66% satisfied, the lowest score is 417 on the question of availability in helping patients.*

**Conclusion:** *In every dimension of service quality, they are satisfied. It is hoped that this can be used as evaluation material and input in improving the quality of inpatient services.*

*Keywords: Dimensions of quality, hospitalization, patient satisfaction*

*Bibliography : 28 (2013-2022)*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</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.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Teoritis .....	8
B. Kerangka Teori.....	24
C. Kerangka Konsep .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	25
D. Variabel Penelitian .....	27
E. Definisi Operasional.....	27
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	30
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	34

H. Pengolahan Data.....	36
I. Analisis Data .....	37
J. Etika Penelitian .....	38
K. Keterbatasan Penelitian.....	39
L. Jalannya Penelitian.....	39
M. Jadwal Penelitian.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Hasil Penelitian .....	41
1. Gambaran RSUD dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya.....	41
2. Mutu Pelayanan .....	42
B. Pembahasan.....	45
1. Dimensi <i>Reliability</i> .....	45
2. Dimensi <i>Assurance</i> .....	46
3. Dimensi <i>Tangible</i> .....	47
4. Dimensi <i>Empathy</i> .....	48
5. Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	28
Tabel 3. 2 Uji validitas dimensi <i>tangible</i> .....	31
Tabel 3. 3 Uji validitas dimensi <i>realibilitas</i> .....	31
Tabel 3. 4 Uji validitas dimensi <i>responsiveness</i> .....	32
Tabel 3. 5 Uji validitas <i>assurance</i> .....	32
Tabel 3. 6 Uji validitas <i>empaty</i> .....	33
Tabel 3. 7 Uji reliabilitas.....	33
Tabel 3. 8 Jadwal penelitian.....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	24



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Mutu pelayanan berdasarkan dimensi <i>reliability</i> .....	42
Diagram 4. 2 Mutu pelayanan berdasarkan dimensi <i>assurance</i> .....	43
Diagram 4. 3 Mutu pelayanan berdasarkan dimensi <i>tangible</i> .....	43
Diagram 4. 4 Mutu pelayanan berdasarkan dimensi <i>empathy</i> .....	44
Diagram 4. 5 Mutu pelayanan berdasarkan dimensi <i>responsiveness</i> .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 2 Lampiran Surat Pengantar Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Jawaban Surat Pengantar Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 5 Lampiran Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 6 Jawaban Surat Pengantar Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Pengantar Izin Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Jawaban Surat Izin Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 9 Surat Pengantar Kaji Etik
- Lampiran 10 Lampiran Surat Pengantar Kaji Etik
- Lampiran 11 Hasil Kaji Etik
- Lampiran 12 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 13 Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan (PSP)
- Lampiran 14 Lembar Informed Consent
- Lampiran 15 Lembar Kuesioner
- Lampiran 16 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 17 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 18 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 19 Lembar Rekomendasi Ujian Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 20 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 21 Kepuasan Dimensi *Tangible* (Berwujud)
- Lampiran 22 Kepuasan Dimensi *Realibility* (Keandalan)
- Lampiran 23 Kepuasan Dimensi *Responsiveness* (Cepat Tanggap)
- Lampiran 24 Kepuasan Dimensi *Assurance* (Kepastian)
- Lampiran 25 Kepuasan Dimensi *Empathy* (Empati)
- Lampiran 26 Dokumentasi