

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS
KAHURIPAN KOTA TASIKMALAYA
TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH



**FIRDA MARSENI TRIANDINI
P2.06.37.0.20.014**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA III REKAM MEDIS DAN
INFORMASI KESEHATAN TASIKMALAYA
2023**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan KTI ini sangatlah sulit bagi saya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ani Radiati R, S.Pd.,M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya;
2. H. Asep Rahmadiana., S.Kep., Ners., M. Kep selaku Kepala UPTD Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya;
3. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya;
4. Desinta Rahayu sebagai Petugas Instalasi Rekam Medis Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya;
5. Dr. Ida Suagiarti, S.Kep., Ns., M.H.Kes selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
6. Staff dan Dosen Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya;
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan baik bantuan material maupun moral; serta
8. Rekan-rekan mahasiswa Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Angkatan 11.

Akhir kata, penulis berharap Allah swt. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tasikmalaya, Juni 2023

Penulis

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PUSKESMAS KAHURIPAN KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2022**

57 Halaman, V Bab, 22 Tabel, 3 Gambar, 20 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Sesuai dengan yang disebutkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 tahun 2019 tentang Puskesmas, puskesmas adalah salah satu tempat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan sistem kesehatan. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, fasyankes membutuhkan rekam medis, yang berfungsi sebagai dokumentasi kesehatan pasien, yang harus dijaga oleh bagian rekam medis. Layanan rekam medis yang baik dan berkualitas ditunjukkan dengan layanan yang ramah, cepat, dan memuaskan. Salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh puskesmas adalah layanan rawat jalan. Seberapa puas pasien dengan layanan yang mereka terima dapat menentukan mutu pelayanan. Puskesmas Kahuripan mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien dari 1450 pada bulan Maret 2022 menjadi 1360 pada bulan April 2022. Upaya untuk menentukan tingkat kepuasan pasien dengan layanan kesehatan.

Metode Penelitian: Penelitian ini bersifat kuantitatif dan dirancang sebagai survei deskriptif. Jumlah responden penelitian adalah seratus. Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (SKM), yang merupakan sumber penelitian ini, menggunakan angket atau kuisioner. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan lembar kuisioner.

Hasil: Hasil penelitian di Puskesmas Kahuripan menunjukkan bahwa gambaran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, yang mencakup pelayanan di ruang tunggu, pendaftaran, dan pelayanan apotik (kefarmasian), menunjukkan hasil yang baik atau memuaskan. Puskesmas harus mempertahankan kepuasan pasien pada dimensi tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), serta meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi tampilan fisik (*tangibles*).

Kata Kunci: Puskesmas, Kepuasan Pasien, Rekam Medis, Rawat Jalan, Mutu Pelayanan

Daftar Pustaka: 20 (2002-2022)

FIRDA MARSENI TRIANDINI

**DESCRIPTION OF OUTPATIENT SATISFACTION ON SERVICE QUALITY AT
PUSKESMAS KAHURIPAN, TASIKMALAYA CITY, 2022**

57 Pages, V Chapters, 22 Tables, 3 Images, 20 Enclosures

ABSTRACT

Background: According to the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 43 of 2019 on Puskesmas, Puskesmas is one of the places of health care that hosts the health system. In providing services to the community, the patients need a medical record, which serves as a patient's health documentation, which should be kept by the medical record department. Good and quality medical record service demonstrated by friendly, quick, and satisfying service. One of the facilities offered by the Puskesmas is street care. How satisfied the patient is with the service they receive can determine the quality of the service. Puskesmas Kahuripan experienced a decrease in the number of patient visits from 1450 in March 2022 to 1360 in April 2022. Efforts to determine the level of patient satisfaction with health services.

Research Methods: The research is quantitative and designed as a descriptive survey. The number of survey respondents is a hundred. Permenpan RB No. 14 of 2017 on the Guidelines for the Preparation of the Public Satisfaction Survey of Public Service Organizers Unit (PSU), which is the source of this research, using a list or quizzzer. Data collection is done through observations and questionnaire sheets.

Results: The results of the research at Puskesmas Kahuripan showed that a picture of patient satisfaction with regard to the quality of service, which includes waiting room service, registration, and pharmacy service (pharmacy), showed good or satisfactory results. Puskesmas should maintain patient satisfaction in the dimensions of physical appearance, reliability, assurance, and empathy, as well as enhance the satisfaction of the patient in the physical aspect (tangibles).

Keywords: Puskesmas, Patient Satisfaction, Medical Records, Outpatient, Five Dimensions.

Bibliography: 20 (2002-2022)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
UNGKAPAN TERIMA KASIH	2
ABSTRAK	3
ABSTRACT	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	9
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel/Sampling	Error! Bookmark not defined.
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Validitas dan Reabilitas	Error! Bookmark not defined.

G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data ...	Error! Bookmark not defined.
H. Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
I. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
J. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
K. Jalannya Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
L. Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Puskesmas Kahuripan ...	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 1 Penilaian SKM	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Data Demografi Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Hasil Perhitungan Dimeni Empati di Ruang Tunggu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Dimeni Daya Tanggap di Ruang Tunggu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Dimeni Jaminan di Ruang Tunggu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Dimeni Keandalan di Ruang Tunggu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Dimeni Bukti Fisik di Ruang Tunggu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Dimeni Empati di Pendaftaran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Dimeni Daya Tanggap di Pendaftaran.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Dimeni Jaminan di Pendaftaran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Dimeni Keandalan di Pendaftaran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Dimeni Bukti Fisik di Pendaftaran.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Dimeni Empati di Apotik (Kefarmasian) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Dimeni Daya Tanggap di Apotik (Kefarmasian)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Dimeni Jaminan di Apotik (Kefarmasian) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Dimeni Keandalan di Apotik (Kefarmasian)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan Dimeni Bukti Fisik di Apotik (Kefarmasian) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Hasil Perhitungan Pelayanan di Ruang Tunggu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Hasil Perhitungan Pelayanan di Pendaftaran**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Pelayanan di Apotik (Kefarmasian) **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kerja Puskesmas Kahuripan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Lampiran 3 Lembar Bimbingan Proposal KTI

Lampiran 4 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah

Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota
Tasikmalaya

- Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Penelitian Kesbangpol
- Lampiran 7 Surat Permohonan Izin Penelitian kepada Kepala Puskesmas
Kahuripan Kota Tasikmalaya
- Lampiran 8 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota
Tasikmalaya
- Lampiran 9 Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 10 Lembar Kuisisioner
- Lampiran 11 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas
Kahuripan Berdasarkan Dimensi Mutu Bukti Fisik (*Tangible*)
- Lampiran 12 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas
Kahuripan Berdasarkan Dimensi Mutu Keandalan (*Reliability*)
- Lampiran 13 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas
Kahuripan Berdasarkan Dimensi Mutu Ketanggapan
(*Resonsiveness*)
- Lampiran 14 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas
Kahuripan Berdasarkan Dimensi Mutu Jaminan (*Assurance*)
- Lampiran 15 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas
Kahuripan Berdasarkan Dimensi Mutu Empati (*Empathy*)
- Lampiran 16 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di Ruang Tunggu
Puskesmas Kahuripan
- Lampiran 17 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di Pendaftaran
Puskesmas Kahuripan
- Lampiran 18 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Apotik
(Kefarmasian) Puskesmas Kahuripan
- Lampiran 19 Lembar Bimbingan KTI
- Lampiran 20 Lembar Rekomendasi Ujian Karya Tulis Ilmiah

