

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI
PENDAFTARAN RAWAT JALAN PUSKESMAS
SUMBERPUCUNG**



Oleh
MUHAMMAD ANWARUL WILDHANI
NIM 195024

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2022**

KARYA TULIS ILMIAH

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN PUSKESMAS SUMBERPUCUNG



diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh
MUHAMMAD ANWARUL WILDHANI
NIM 195024

PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal berjudul ” Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perkam Medis Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sumberpucung” telah disetujui pada:

hari, tanggal :

tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.



LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN PUSKESMAS SUMBERPUCUNG**

Oleh:

**MUHAMMAD ANWARUL WILDHANI
195024**

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam sidang karya tulis ilmiah
Pada tanggal 16 September 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Achmad Jaelani Rusdi, SST.,M.Kes

Anggota I : Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes

Anggota II : Suwito, S.KEP,M.Kes

Mengetahui,
Kaprodi RMIK

Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M. Kes

NIDN. 2116097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

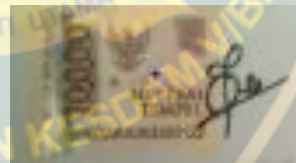
Nama : Muhammad Anwarul Wildhani
NIM : 195024

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karta Tulis Ilmiah berjudul Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sumberpucung adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut.

Malang, 29 September 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini



Muhammad Anwarul Wildhani

NIM. 195024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Anwar Wildhani

NIM :195019

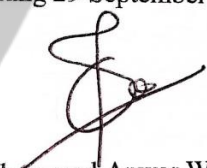
Program Studi : Diploma III RMIK

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

“Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sumberpucung adalah benar merupakan karya sendiri”

Saya susun tanpa tindakan plagiarism, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarism, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang 29 September 2022



(Muhammad Anwar Wildhani)

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul :

“HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN PUSKESMAS SUMBERPUCUNG”

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, kami telah banyak menerima bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Arief Efendi, SH, SMPH, S.Kep., Ns., MM., M.Kes selaku Rektor Institut Teknologi, Sain dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang
2. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Ketua Prodi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sain dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Utama, Bapak Suwito, S.Kep, M.Kep selaku dosen pembimbing anggota dan Bapak Achmad Jaelani S.ST.M.Kes. selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
4. Segenap Bapak/ibu Dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang
5. Ayah dan ibu saya tercinta yang sudah bekerja keras mencari nafkah untuk membiayai kuliah saya dan seluruh keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabaran yang luar biasa, dan senantiasa memberikan doa dan bantuan baik berupa moril maupun materi selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. semoga dapat menjadi anak yang membanggakan bagi nusa dan bangsa.

6. Sahabatku dan rekan-rekan seperjuangan mahasiswa RMIK ITSK RS DR SOEPRAOEN MALANG yang senantiasa menjaga kekompakan, persaudaraan, kerjasama hingga sampai penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Dan semoga karya akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, 11 Februari 2022

Penulis



RINGKASAN

Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sumberpucung: Muhammad Anwar Wildhani: Program Studi D-III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains Dan Kesehatan Rs Dr. Soepraoen Malang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas diatur kembali dengan Peraturan Menteri Kesehatan yang baru yaitu Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan observasi kuantitatif untuk meneliti populasi atau sampel. Arikunto (2006) mengemukakan tentang penelitian kuantitatif yakni pendekatan penelitian yang banyak menggunakan angka-angka, mulai dari mengumpulkan data, penafsiran terhadap data yang diperoleh, serta pemaparan hasilnya.

Tingkat kepuasan berdasarkan variabel *tangible* menunjukkan angka 265,62 lebih dari nilai tabel 113,145, tingkat kepuasan berdasarkan variabel *reliability* menunjukkan angka 570,96 lebih dari nilai tabel 113,145, tingkat kepuasan berdasarkan variabel *responsiveness* menunjukkan angka 831,25 lebih dari nilai tabel 113,145, tingkat kepuasan berdasarkan variabel *assurance* menunjukkan angka 431,00 lebih dari nilai tabel 113,145, tingkat kepuasan berdasarkan variabel *empathy* menunjukkan angka 343,51 lebih dari nilai tabel 113,145.

Disarankan agar Puskesmas Sumberpucung meningkatkan pelayanan pasien di tempat pendaftaran, dengan perhatian utama dalam aspek kemampuan petugas dengan memberikan pelatihan, penyuluhan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam pelayanan.

SUMMARY

The Relationship of Patient Satisfaction with Services at the Outpatient Registration Center of Puskesmas Sumberpucung: Muhammad Anwar Wildhani: D-III Study Program of Medical Records and Health Information Institute of Technology, Science and Health Rs. Soepraoen Malang

Community Health Center (Puskesmas) is a health service facility that organizes public health efforts and first-level individual health efforts, by prioritizing promotive and preventive efforts in their working areas. The Puskesmas was re-arranged with the new Minister of Health Regulation, namely Permenkes 43 of 2019 concerning Puskesmas.

This study uses a quantitative observation approach to examine the population or sample. Arikunto (2006) suggests that quantitative research is a research approach that uses a lot of numbers, starting from collecting data, interpreting the data obtained, and presenting the results.

The level of satisfaction based on the tangible variable shows the number 265.62 more than the table value 113.145, the satisfaction level based on the reliability variable shows the number 570.96 more than the table value 113.145, the satisfaction level based on the responsiveness variable shows the number 831.25 more than the table value 113.145, the level of satisfaction based on the assurance variable, it shows 431.00 more than the table value of 113.145, the level of satisfaction based on the empathy variable shows 343.51 more than the 113.145 table value.

It is recommended that the Sumberpucung Public Health Center improve patient services at the registration site, with the main attention being on the aspect of the ability of officers by providing training, counseling to improve the ability of officers in service.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	xviii
1.1 Latar Belakang.....	xviii
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.3.1 Tujuan Umum.....	2
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Puskesmas.....	5
2.2 Rekam Medis	5
2.3 Kepuasan Pasien	6
2.4 Dimensi Kepuasan	7
2.5 Penelitian Terdahulu	8
2.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.5.2 <i>State of The Art</i>	8

2.6 Kerangka Konseptual.....	10
2.7 Hipotesis.....	11
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1 Metode Penelitian	12
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
3.2.1 Tempat Penelitian.....	12
3.2.2 Waktu Penelitian	12
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	12
3.3.1 Populasi Penelitian	12
3.3.2 Sampel Penelitian.....	13
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	14
3.4 Variabel Penelitian	14
3.4.1 Variabel Penelitian	14
3.5 Definisi Operasional	15
3.6 Data dan Sumber Data	17
3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	17
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data	17
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data	18
3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	18
3.8.1 Teknik Penyajian Data	18
3.8.2 Teknik Analisis Data.....	18
3.9 Etika Penelitian	19
3.9.1 <i>Informed Consent</i>	19
3.9.2 <i>Anonymity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas)	19
3.9.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	19
3.10 Alur Penelitian	21
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	22
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Sumberpucung	22
4.1.2 Visi, Misi, Tata Nilai Eksotik, Dan Motto	23

4.1.3 Bentuk Bagan Struktur Organisasi Loker Pendaftaran Dan Rekam Medis	25
4.2 Hasil Penelitian	26
4.2.1 Karakteristik responden penelitian	26
4.2.2 Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Responden pada Pelayanan Rawat Jalan	28
4.3 PEMBAHASAN	37
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 KESIMPULAN	43
5.2 SARAN.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	47



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.5 Definisi Operasional.....	15
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	26
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	26
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	27
Tabel 4.4 Rekapitulasi data kepuasan pasien.....	27
Tabel 4.5 Perhitungan sesuai dimensi Tangiables.....	28
Tabel 4.6 Perhitungan X^2 Tangiables.....	29
Tabel 4.7 Perhitungan sesuai dimensi Reliability.....	30
Tabel 4.8 Perhitungan X^2 Reliability.....	31
Tabel 4.9 Perhitungan sesuai dimensi Responsivenes.....	31
Tabel 4.10 perhitungan X^2 Rersponsivness.....	32
Tabel 4.11 Perhitungan sesuai dimensi Assurance.....	33
Tabel 4.12 perhitungan X^2 Assurance.....	34
Tabel 4.13 Perhitungan sesuai dimensi Emphaty.....	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	10
Gambar 3.1 alur penelitian	21
Gambar 4.1 Puskesmas Sumberpucung	22
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi loket Pendaftaran Puskesmas Sumberpucung	25



DAFTAR SINGKATAN

TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
PKM	: Pusat Kesehatan Masyarakat
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SOP	: Standar Operasional Prosedur
Kepmenkes	: Keputusan Menteri Kesehatan
URJ	: Unit Rawat Jalan
BKIA	: Balai Kesehatan Ibu dan Anak



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden	47
Lampiran 2. Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian	48
Lampiran 3. Pedoman observasi	49
Lampiran 4. Lembar Kuisisioner/Angket	52
Lampiran 5. Tabel Chi-Square	57
Lampiran 6. Tabel Tabulasi Dimensi Mutu	58
Lampiran 7. Lembar Konsultasi Karya Tulis Ilmiah	60

