

**PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH**

**ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN RESPONSIF  
PADA PASIEN UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
MUSLIMAT SINGOSARI**



Oleh  
**Duwi Kartika Ambar Wati**  
NIM 205054

**PROGRAM STUDI D-III  
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN MALANG  
2023**

**PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH**

**ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN RESPONSIF  
PADA PASIEN UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
MUSLIMAT SINGOSARI**



Oleh  
**Duwi Kartika Ambar Wati**  
NIM 205054

**PROGRAM STUDI D-III  
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN MALANG  
2023**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal berjudul "Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muslimat Singosari" telah disetujui pada:

Hari, Tanggal : 17 Februari 2022

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



## LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit  
Muslimat Singosari

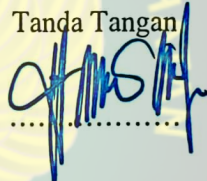
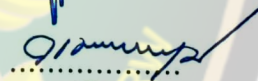
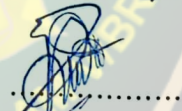
Oleh :

Duwi Kartika Ambar Wati

NIM 205054

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil  
Pada tanggal 17 Juli 2023

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Retno Dewi Priskusanti, SST., M.P.H	
Anggota I	: Anis Ansyori, S.Psi., MMRS	
Anggota II	: Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes	

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes  
NIDN 2116097801

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Duwi Kartika Ambar Wati

NIM : 205054

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul “Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muslimat Singosari” 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, 24 juli 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini



Duwi Kartika Ambar Wati

NIM 205054



## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME


Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Duwi Kartika Ambar Wati  
NIM : 205054  
Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: "Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muslimat Singosari"

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

Malang, 24 Juli 2023

  
(Duwi Kartika Ambar Wati)

## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan izin dan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muslimat Singosari”. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di ITSK RS dr. Soepraoen Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Atas segala kekurangan dalam penelitian ini, penulis sangat mengharapkan adanya masukan, saran dan kritik yang bersifat membangun dalam menyempurnakan Karya Tulis Ilmiah ini, secara khusus, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih dengan penuh rasa hormat kepada :

1. Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH.(Adv)., S.Kep., Ners., MM., M.Kes, selaku Rektor ITSK RS dr.Soepraoen Kesdam V/BRW.
2. Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend., M.KPd selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan.
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes, selaku Ka. Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
4. Ibu Retno Dewi Priskusanti, SST.,M.P.H sebagai penguji dalam seminar proposal dan hasil yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
5. Bapak Anis Ansyori, S.Psi., MMRS, selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang dengan sabar membimbing dan memberikan masukan yang membangun penulis dan penelitian sehingga

dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes, selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang dengan sabar membimbing dan memberikan masukan yang membangun penulis dan penelitian sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen dan staff Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan ilmu serta motivasinya kepada penulis selama melalui proses pendidikan di ITSK RS dr. Soepraoen Malang.
8. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sugeng Arianto dan Ibu Elya Agustini telah menjadi orang tua yang hebat, sabar dalam mendukung, memberikan kasih sayang yang tulus dan doa yang tak pernah putus untuk anaknya supaya sukses dunia akhirat dan bisa membanggakan kedua orang tua. Semoga Allah SWT selalu memberkahi dan mengasihi ayah dan ibu saya, Aamiin.
9. Kepada kedua kakak tercinta, kakak Rizky Pratama Arianto dan Zahra Putri Tidar Syahrani yang senantiasa mendoakan, mensupport dengan sabar menasehati dan memberikan saran agar cepat menyelesaikan tugas akhir. Semoga selalu diberikan kesehatan dan lancar terus rejekinya, Aamiin.
10. Terimakasih untuk teman teman ku selalu mendengarkan keluh kesah serta dukungan tiada henti yang selalu aku reportkan setiap proses ku dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
11. Terimakasih kepada seseorang yang selalu memberikan banyak semangat, mendengarkan banyak cerita keluh kesahku yang selalu sabar dengan sikapku dan memberikan dukungan dengan tulus untuk menyelesaikan karya tulis ilmiah ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
12. Rekan-rekan angkatan 2020 prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan ITSK RS dr. Soepraoen Malang, terutama RMIK B yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaan yang luar



biasa selama 3 tahun ini.

13. Untuk diri saya sendiri, terimakasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini sampai mampu berada di titik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Karya Tulis Ilmiah ini bisa bermanfaat.

*Wassalamualaikum, Wr. Wb*



Malang, 24 Juli 2023

*[Signature]*  
(Duwi Kartika Ambar Wati)

## RINGKASAN

Analisis Dimensi Mutu Pelayanan Responsif Pada Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muslimat Singosari : Duwi Kartika Ambar Wati: 205054; 63 halaman ; Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Mutu pelayanan rumah sakit memberikan gambaran tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sesuai standar profesi, standar pelayanan profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia. Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis bagaimana analisis dimensi mutu pelayanan *Responsif* unit rawat jalan Rumah Sakit Muslimat Singosari ditinjau dari dimensi mutu pelayanan.

Metode penelitian ini adalah metode kualitatif. Strategi pencarian kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan terhadap objek yang akan diteliti. Wawancara dilakukan untuk mengetahui untuk melengkapi data dan upaya memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat. Selain itu dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan untuk mempertajam analisis penelitian yang berkaitan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Namun, masih terdapat beberapa pasien yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan, kinerja pelayanan, pengobatan yang diberikan oleh dokter, sikap perawat dalam memberikan pelayanan, rasa aman pada saat menerima pelayanan dari dokter, dan tanggap petugas apotek dalam melayani pasien. Selain itu, penting bagi rumah sakit untuk lebih memperhatikan masukan dan keluhan dari pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat membantu rumah sakit untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dengan lebih baik.

## SUMMARY

Analysis of the Dimension of Responsive Service Quality in Outpatient Unit Patients at Muslimat Singosari Hospital : Duwi Kartika Ambar Wati; 205054 ; 63 page ; D-III Medical Record and Health Information Study Program Institute of Science and Health Technology Dr. Soepraoen Hospital Malang.

The quality of hospital services provides an overview of patient satisfaction with the services provided by the hospital according to professional standards, professional service standards and service standards using the potential resources available. The general purpose of this study is to analyze how the analysis of the dimension of service quality is responsive to the outpatient unit of Singosari Muslim Hospital in terms of the dimension of service quality.

This research method is a qualitative method. The qualitative search strategy in this study was carried out in this study carried out with a qualitative approach with an interview method. The observations made in this study are observations of the object to be studied. Interviews are conducted to find out to complete the data and efforts to obtain accurate data and the right data source. In addition, documentation in this study is needed to sharpen the analysis of related research.

Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the majority of patients are satisfied with the quality of services provided by the hospital. However, there are still some patients who are dissatisfied with the quality of service, service performance, treatment provided by doctors, nurses' attitudes in providing services, a sense of security when receiving services from doctors, and the responsiveness of pharmacy officers in serving patients. In addition, it is important for hospitals to pay more attention to input and complaints from patients who are dissatisfied with the services provided. This can help hospitals to improve and improve the quality of service in order to better meet patient expectations and needs.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>vi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>x</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
1.5. Batasan Penelitian.....	3
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1 Rumah Sakit .....	4
2.2 Mutu Pelayanan .....	6
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	7
2.4 Penelitian Terdahulu .....	9
2.5 Kerangka Konseptual.....	11
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>14</b>
3.1 Metode Penelitian .....	14
3.2 Alur Penelitian.....	15
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	15
3.4 Fokus Penelitian .....	16
3.5 Penentuan Informan.....	16
3.6 Data dan Sumber Data .....	16
3.7 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	17
3.8 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	18
3.9 Etika Penelitian.....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>20</b>
4.1 Hasil .....	20
4.2 Pembahasan.....	21

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>25</b>
5.1 Kesimpulan .....	25
5.2 Saran .....	25
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>27</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>30</b>





## DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Hal
1.	Penelitian Terdahulu.....	10
2.	Hasil Kuisisioner Responden .....	20



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Hal
1.	Hubungan/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	12
2.	Konseptual Beserta Dimensi Penelitian.....	12
3.	Alur Penelitian .....	15



## DAFTAR SINGKATAN

Dr	: Doktor
KTI	: Karya Tulis Ilmiah
No	: Nomor
RS	: Rumah Sakit
Prodi	: Program Studi
WHO	: World Health Organization
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
ITSK	: Institut Teknologi Sains dan Kesehatan



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Hal
1.	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	30
2.	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	31
3.	Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	33
4.	Dokumentasi Penelitian.....	34

