

**KARYA TULIS ILMIAH**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT  
JALAN DI PUSKESMAS PANDANWANGI**



Oleh  
**SULIS STIYO WATI**  
**NIM 205075**

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

## **KARYA TULIS ILMIAH**

### **TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PANDANWANGI**



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  
**SULIS STIYO WATI**  
NIM 205075

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

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Imiah berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Pandanwangi" telah disetujui pada:

hari, tanggal : 28 Februari 2023

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



Dosen Pembimbing Utama,

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

Dosen Pembimbing Anggota

Retno Dewi Priskusanti, S.ST., MPH  
NIDN 0725048503

## LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Pandanwangi

Oleh:  
SULIS STIYO WATI  
NIM 205075

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil  
Pada tanggal 11 April 2023

Tim Penguji

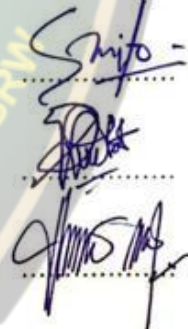
Nama

Tanda Tangan

Ketua : Suwito, S. Kep., M. Kes

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

Anggota II : Retno Dewi Priskusanti, S.ST., MPH



Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



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

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sulis Stiyo Wati

NIM : 205075

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Pandanwangi 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, 11 April 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini



10000  
METERAN  
TERPEL  
FD792AKX681394112  
Sulis Stiyo Wati

Sulis Stiyo Wati

NIM. 205075

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sulis Stiyo Wati

NIM 205075

Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Pandanwangi” adalah benar merupakan karya sendiri.

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, 11 April 2023

(Sulis Stiyo Wati)

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Pandanwangi”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH.(Adv), S.Kep,Ners, MM, M, Kes, selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang;
2. Ibu Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend., M.KPd selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang;
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M. Kes, S.ST., MPH, sebagai pembimbing I dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang dengan sabar membimbing, memberikan masukan, dan menasehati penulis sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
4. Ibu Retno Dewi Prisusanti, S.ST., MPH selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan serta saran, dan menasehati penulis sehingga dapat terselesaikan dengan baik;
5. Bapak Suwito, S.Kep., M.Kes, selaku penguji dalam seminar proposal dan seminar hasil yang telah meluangkan waktu, pikiran serta perhatian dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah;
6. Seluruh dosen dan staff Prodi D-3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan ilmu serta motivasinya kepada penulis selama melalui proses pendidikan di ITSK RS dr. Soepraoen Malang;

7. Kepada kedua orang tua saya tercintadan keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta doa yang dipanjatkan kepada penulis sehingga karya tulis ilmiah ini dapat selesai tepat waktu; dan
8. Seluruh teman – teman Prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang angkatan 2020 terimakasih atas kebersamaannya selama 3 tahun ini yang sangat berkesan, dan semua pihak yang telah membantu penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu
9. Dan yang terakhir terimakasih banyak untuk saya sendiri sebagai penulis, karena telah berusaha, berjuang untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini walaupun sempat malas untuk mengerjakan tapi saya berusaha untuk bangkit dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini sampai di akhir seminar hasil yang telah saya laksanakan dengan baik dan maksimal;

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta petunjuk dari beberapa pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis berharap semoga kedepannya Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat untuk pembaca.

Malang, 11 April 2023

Penulis



## RINGKASAN

**Kuantitatif: Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Pandanwangi;** Sulis Stiyo Wati; 205075; 76 halaman; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan mengidentifikasi melalui lima dimensi yaitu kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan, daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu respon atau kesigapan petugas dalam membantu pasien, jaminan (*Assurance*) yaitu keterampilan dalam memberikan dan memanfaatkan jasa, Empati (*Empathy*) yaitu perhatian yang petugas berikan kepada pasien, bukti fisik (*Tangible*) yaitu wujud kenyataan fisik.

Kepuasan pasien pendaftaran di Puskesmas Pandanwangi berdasarkan lima dimensi pelayanan menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* 83%, *Reliability* 84%, *Responsiveness* 80%, *Empathy* 82%, dan *Assurance* 78% sehingga skor presentase rata-rata kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 81% dengan kategori kepuasan yaitu sangat puas.

Proses pengumpulan data yang digunakan yaitu penyebaran kuesioner atau angket tertutup yang sudah disertai jawaban dengan pengukuran skala likert, dengan penyajian data scoring dan tabulating. Scoring yaitu memberikan nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden sedangkan tabulating yaitu pengumpulan data yang kemudian disusun dalam bentuk tabel dan dianalisis menggunakan rumus presentase. Dengan adanya pengukuran tingkat kepuasan pasien, petugas dapat mengukur peningkatan kualitas pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien dengan presentase rata-rata yaitu kategori kepuasan sangat puas.

## SUMMARY

**Quantitative: Patient Satisfaction Level of Outpatient Registration at Pandanwangi Health Center;** Sulis Stiyo Wati; 205075; pages; D-III Medical Records and Health Information Science Study Program, Institute of Science and Health Technology, Dr. Soepraoen Hospital Malang.

Service quality is a form of consumer assessment of the level of service received with the expected level of service. Service quality can be measured by identifying through five dimensions, namely reliability, namely the ability to provide services, responsiveness, namely the response or alertness of officers in helping patients, assurance, namely skills in providing and utilizing services, empathy, namely the attention that officers give to patients, physical evidence (Tangible), namely the form of physical reality.

Patient registration satisfaction at Pandanwangi Health Center based on five service dimensions shows that the dimensions of Tangible 83%, Reliability 84%, Responsiveness 80%, Empathy 82%, and Assurance 78% so that the average percentage score of overall patient satisfaction is 81% with a satisfaction category that is very satisfied.

The data collection process used is the distribution of questionnaires or closed questionnaires that have been accompanied by answers with Likert scale measurements, with data presentation scoring and tabulating. Scoring is giving a value based on the level of answer obtained from the respondent, while tabulating is collecting data which is then arranged in tabular form and analyzed using the percentage formula. By measuring the level of patient satisfaction, officers can measure the improvement in the quality of medical record services to patient satisfaction with an average percentage, namely the satisfaction category, which is very satisfied.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>3</b>
1.3.1 Tujuan Umum .....	3
1.3.2 Tujuan Khusus .....	3
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Puskesmas .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Rekam Medis.....</b>	<b>7</b>
2.2.1 Manajemen Unit Rekam medis .....	7

2.2.2 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	9
<b>2.3 Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Kepuasan Pasien.....</b>	<b>14</b>
<b>2.5 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>16</b>
2.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
2.5.2 State of The Art.....	17
<b>2.6 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>17</b>
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Metode Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>19</b>
3.2.1 Tempat Penelitian.....	19
3.2.2 Waktu Penelitian .....	19
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....</b>	<b>19</b>
3.3.1 Populasi Penelitian .....	19
3.3.2 Sampel Penelitian .....	20
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
<b>3.4 Variabel Penelitian .....</b>	<b>21</b>
3.4.1 Variabel Penelitian .....	21
3.4.2 Definisi Operasional .....	21
<b>3.5 Data dan Sumber Data.....</b>	<b>22</b>
<b>3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....</b>	<b>23</b>
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	23
<b>3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....</b>	<b>23</b>
3.7.1 Teknik Penyajian Data.....	23
3.7.2 Teknik Analisis Data .....	24
<b>3.8 Etika Penelitian .....</b>	<b>25</b>
3.8.1 Lembar persetujuan ( <i>Informed Consent</i> ).....	25
3.8.2 Kerahasiaan nama atau identitas ( <i>Anonimity</i> ).....	25
3.8.3 Kerahasiaan ( <i>Confidentiality</i> ).....	25
<b>3.9 Alur Penelitian.....</b>	<b>26</b>

<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Puskesmas Pandanwangi Malang.....</b>	<b>27</b>
4.1.1 Profil Puskesmas .....	27
<b>4.2 Hasil Penelitian.....</b>	<b>29</b>
4.2.1 Karakteristik Responden.....	29
4.2.2 Indikator Kepuasan.....	30
<b>4.3 Pembahasan.....</b>	<b>35</b>
4.3.1 Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> di Puskesmas Pandanwangi.....	35
4.3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Realibility</i> di Puskesmas Pandanwangi.....	36
4.3.3 Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> di Puskesmas Pandanwangi.	37
4.3.4 Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> di Puskesmas Pandanwangi.....	38
4.3.5 Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> di Puskesmas Pandanwangi.....	38
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>40</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>41</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>45</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	21
Tabel 3.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	24
Tabel 4.2 Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	30
Tabel 4.3 Frekuensi responden berdasarkan pendidikan .....	30
Tabel 4.4 Frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi <i>Tangible</i> .....	30
Tabel 4.5 hasil penelitian responden berdasarkan dimensi <i>Tangible</i> .....	31
Tabel 4.6 Frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi <i>Realibility</i> .....	31
Tabel 4.7 Hasil penelitian responden berdasarkan dimensi <i>Reliability</i> .....	32
Tabel 4.8 Frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi <i>Responsiveness</i> ....	32
Tabel 4.9 Hasil penelitian responden berdasarkan dimensi <i>Responsiveness</i> .....	32
Tabel 4.10 Frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi <i>Emphaty</i> .....	33
Tabel 4.11 Hasil penelitian responden berdasarkan dimensi <i>Emphaty</i> .....	33
Tabel 4.12 Frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi <i>Assurance</i> .....	34
Tabel 4.13 Hasil penelitian responden berdasarkan dimensi <i>Assurance</i> .....	34
Tabel 4.14 Presentase kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi di TPPRJ Puskesmas Pandanwangi .....	34

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
Gambar 3. 1 Aalur Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Puskesmas Pandanwangi.....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian.....	45
Lampiran 2 Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien .....	46
Lampiran 3 Pengolahan Data Exel .....	49
Lampiran 4 Surat Penelitian.....	52
Lampiran 5 Lembar Konsultasi.....	53
Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan .....	55





## DAFTAR SINGKATAN

TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
ITSK	: Institut Teknologi Sains dan Kesehatan
UKM	: Unit Kesehatan Masyarakat
UKP	: Unit Kesehatan Perorangan
ICD	: <i>International Statistical Clasification Diseases</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
KIB	: Kartu Identitas Berobat
KIUP	: Kartu Indeks Utama Pasien
SIMPUS	: Sistem Informasi Puskesmas
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
UU	: Undang-undang
PMK	: Peraturan Menteri Kesehatan
UKS	: Unit Kesehatan Sekolah
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
DEPKES RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia

