

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DENGAN METODE *PATIENT SATISFACTION*
DI PUSKESMAS SUKARAME**

KARYA TULIS ILMIAH



**SILVA KHOERUNNISA
P2.06.37.0.23.033**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN
TASIKMALAYA
TAHUN 2025/2026**



KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DENGAN METODE *PATIENT SATISFACTION*
DI PUSKESMAS SUKARAME**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Disusun Oleh:

Silva Khoerunnisa

P2.06.37.0.23.033

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA
TAHUN 2025/2026**



HALAMAN JUDUL
GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DENGAN METODE *PATIENT SATISFACTION*
DI PUSKESMAS SUKARAME
KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



SILVA KHOERUNNISA
P2.06.37.0.23.033

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI D-III REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA
TAHUN 2025/2026

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Segala rasa puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, suka maupun duka sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode *Patient Satisfaction* di Puskesmas Sukarama” Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Saya menyadari dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Bdn. Ai Erningsih, S.Tr.Keb.,S.KM, selaku Kepala UPTD Puskesmas Sukarama;
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners.,M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Andi Suhenda A.Md.RMIK, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya;
4. Gugun Priyadi, SAP.,M.Kes, selaku Pembimbing Akademik dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI);
5. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
6. Orang tua, serta seluruh keluarga yang telah mendo’akan serta memberikan dukungan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini;
7. Teman-teman yang memberi saya dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini;
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu;

Penulis menyadari dalam penulisan proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini masih jauh dari kata sempurna. Maka, penulis sangat mengharapkan kritik beserta saran yang dapat membangun dari semua pihak demi menunjang kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan

semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Tasikmalaya, 05 Maret 2026

Penulis

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DENGAN METODE PATIENT SATISFACTION
DI PUSKESMAS SUKARAME
TAHUN 2025**

67 Halaman, 5 Bab, 12 Tabel, 2 Gambar, 28 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Tingkat kepuasan pasien menjadi tolok ukur krusial dalam mengukur kualitas jasa kesehatan, mengingat aspek ini menggambarkan sejauh mana fasilitas mampu mengakomodasi ekspektasi serta pengalaman masyarakat. Sebagai FKTP, puskesmas memegang fungsi vital untuk menghadirkan pelayanan prima yang bermutu dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pelayanan pendaftaran rawat jalan menjadi tahap awal yang memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan permasalahan seperti sikap petugas yang kurang ramah, ketidaktepatan penyampaian informasi, serta kesalahan pencatatan data pasien, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini dilaksanakan guna memperoleh gambaran tingkat kepuasan pasien atas mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sukarame, Kabupaten Tasikmalaya, melalui pendekatan *Patient Satisfaction*. **Metodologi Penelitian:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif, dengan sampel sebanyak 96 responden yang dipilih memakai teknik *Accidental Sampling* berdasarkan kalkulasi rumus Slovin. Data penelitian dihimpun menggunakan instrumen kuesioner serta diperkuat oleh observasi lapangan, kemudian dianalisis secara deskriptif. **Hasil:** Sebagian besar responden menyatakan puas pada seluruh dimensi, meliputi *interpersonal manner* (97,9%), *technical quality of care* (97,9%), *accessibility and convenience* (96,9%), *financial aspects* (99%), dan *outcome of care* (98%). **Simpulan:** Hasil analisis secara umum menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pasien tergolong baik, walakin aspek komunikasi dan kontinuitas pelayanan masih memerlukan pembenahan.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Puskesmas, *Patient Satisfaction*, Rawat Jalan

Daftar Pustaka: 35 (2012 – 2025)

**OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH THW QUALITY OF OUUTPATIENT
REGISTRATION SERVICES USING THE PATIENT SATISFACTION METHOD AT
SUKARAME PRIMARY HEALTH CARE CENTER**

67 Pages, 5 Chapters, 2 Tables, 2 Figures, 28 Attachments

ABSTRACT

Background: Evaluating healthcare service quality heavily relies on patient satisfaction as a key metric, as it demonstrates how effectively services fulfill patient expectations and personal experiences. As primary healthcare institutions, Puskesmas hold a vital role in delivering high-quality, community-oriented care. Outpatient registration acts as the gateway to medical services, substantially shaping how patients perceive the overall health facility. Preliminary findings highlighted several challenges, such as unwelcoming staff behavior, imprecise information, and clerical errors in patient records, which could undermine overall satisfaction. **Object:** This research intended to evaluate the degree of patient satisfaction regarding outpatient registration quality at Sukarame Health Center, Tasikmalaya Regency, through the Patient Satisfaction framework. **Method:** A descriptive quantitative method was applied in this research. A sample of 96 patients was established via the Slovin formula and recruited using accidental sampling. Data collection involved structured questionnaires alongside direct observation, followed by descriptive statistical analysis. **Results:** The majority of respondents reported satisfaction across all dimensions, including interpersonal manner (97.9%), technical quality of care (97.9%), accessibility and convenience (96.9%), financial aspects (99%), and outcome of care (98%). **Conclusion:** Overall, the level of patient satisfaction was categorized as satisfied, although improvements are still needed in communication and service consistency.

Keywords: *Satisfaction, Quality, Primary Healthcare Center, Patient Satisfaction, Outpatient Services*

References: 35 (2012-2025)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Kerangka Teori	12
C. Kerangka Konsep.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian	14
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	14
E. Definisi Operasional	17
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	21
G. Instrumen dan Pengumpulan Data	22
H. Pengolahan Data	24
I. Etika Penelitian	25
J. Jalannya Penelitian.....	26
K. Jadwal Penelitian	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Puskesmas Sukarame	29
B. Hasil.....	30
C. Pembahasan.....	42

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Simpulan	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional	17
Tabel 3. 2 Tabel Jadwal Penelitian	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	30
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Bayar.....	32
Tabel 4. 5 Kepuasan Pasien Terhadap Keramahan dan Sikap Petugas.....	33
Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Terhadap Keterampilan dan Kompetensi Petugas	35
Tabel 4. 7 Kepuasan Pasien Terhadap Akses dan Kenyamanan Pelayanan	37
Tabel 4. 8 Kepuasan Pasien Terhadap Biaya Pelayanan.....	38
Tabel 4. 9 Kepuasan Pasien Terhadap Hasil Pelayanan	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Lembar Persetujuan Judul Proposal KTI
Lampiran 2	: Lembar Bimbingan Proposal KTI
Lampiran 3	: Surat Pengantar Studi Pendahuluan ke Dinas Kesehatan
Lampiran 4	: Lembar Studi Pendahuluan ke Dinas Kesehatan
Lampiran 5	: Surat Pengantar Studi Pendahuluan ke Puskesmas Sukarame
Lampiran 6	: Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian (PSP)
Lampiran 7	: Lembar Persetujuan
Lampiran 8	: Lembar Wawancara Petugas
Lampiran 9	: Lembar Jawaban Wawancara Petugas
Lampiran 10	: Lembar Ceklis Hasil Observasi
Lampiran 11	: SOP pendaftaran pasien
Lampiran 12	: <i>Flowchart</i> alur pendafrn pasien
Lampiran 13	: Lembar Kuesioner Pasien
Lampiran 14	: Surat Pengantar Kampus ke Dinas Kesehatan (Uji Validitas)
Lampiran 15	: Surat Izin Dinas Kesehatan ke Puskesmas
Lampiran 16	: Surat Pengantar Kampus ke Puskesmas (Uji Validitas)
Lampiran 17	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 18	: Surat Izin Penelitian ke Dinas Kesehatan
Lampiran 19	: Surat izin penelitian dari dinas
Lampiran 20	: Surat izin penelitian ke puskesmas
Lampiran 21	: Output Karakteristik Responden
Lampiran 22	: Output Keramahan dan Sikap Petugas (<i>Interpersonal Manner</i>)
Lampiran 23	: Output Keterampilan dan Kompetensi Petugas (<i>Technical Quality of Care</i>)
Lampiran 24	: Output Kemudahan Akses dan Kenyamanan Pelayanan (<i>Accessibility and Convenience</i>)
Lampiran 25	: Output Biaya Pelayanan (<i>Financial Aspects</i>)
Lampiran 26	: Output Hasil Pelayanan (<i>Outcome of Care</i>)
Lampiran 27	: Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
Lampiran 28	: Surat Rekomendasi Sidang Hasil KTI