

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KEJELASAN INFORMASI PELAYANAN PENDAFTARAN
RAWAT INAP DI BLUD RSU KOTA BANJAR TAHUN 2026**

KARYA TULIS ILMIAH



Disusun Oleh:

TARISKA DESRI WAHYUNI

P2.06.37.0.23.077

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

**REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA**

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2026

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KEJELASAN INFORMASI PELAYANAN PENDAFTARAN
RAWAT INAP DI BLUD RSU KOTA BANJAR TAHUN 2026**

KARYA TULIS ILMIAH



Disusun Oleh:

TARISKA DESRI WAHYUNI

P2.06.37.0.23.077

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

**REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA**

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2026

HALAMAN JUDUL

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KEJELASAN INFORMASI PELAYANAN PENDAFTARAN
RAWAT INAP DI BLUD RSU KOTA BANJAR TAHUN 2026**

KARYA TULIS ILMIAH

Proposal ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Disusun Oleh:

TARISKA DESRI WAHYUNI

P2.06.37.0.23.077

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

**REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA**

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2026

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya 2025

TARISKA DESRI WAHYUNI

**GAMBARAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KEJELASAN
INFORMASI PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT INAP DI BLUD
RSU KOTA BANJAR**

80 Halaman, 5 BAB, 5 Gambar, 19 Tabel, 31 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit salah satunya dinilai dari tingkat kepuasan pengguna layanan. Kajian awal di BLUD RSUD Kota Banjar menunjukkan adanya hambatan dalam penyampaian informasi pendaftaran rawat inap yang membuat pengguna layanan kesulitan memahami alur pelayanan. **Rumusan Masalah:** Bagaimana Gambaran Kepuasan Pengguna Terhadap Kejelasan Informasi Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap di BLUD RSUD Kota Banjar? **Tujuan:** Mengidentifikasi dan menggambarkan tingkat kepuasan responden berdasarkan lima dimensi *Service Quality (Servqual)*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* serta melihat gambaran kepuasan antara responden baru dan lama, lalu menyajikan temuan melalui visualisasi *dashboard*. **Metodologi Penelitian:** Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik *accidental sampling* terhadap 99 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala likert dan dianalisis menggunakan SPSS. **Hasil:** Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna sangat baik, mencapai 99% menyatakan puas. Namun, dimensi *Assurance* (Jaminan) memiliki kesenjangan (*gap*) negatif terbesar (-21,5) terutama terkait penjelasan *General Consent* serta rincian hak dan kewajiban pasien secara transparan dan akurat. **Kesimpulan:** Peningkatan kejelasan informasi dan penguatan komunikasi petugas diperlukan untuk mengoptimalkan mutu pelayanan pendaftaran rawat inap di BLUD RSUD Kota Banjar.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna layanan, Kejelasan Informasi, *Service Quality*, Pendaftaran Rawat Inap, Visualisasi Data.

*Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Polytechnics of the Ministry of Health of Tasikmalaya
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Study Program Medical Records and Health Information
Tasikmalaya 2025*

TARISKA DESRI WAHYUNI

**OVERVIEW OF USER SATISFACTION WITH THE CLARITY OF
INPATIENT REGISTRATION SERVICE INFORMATION AT BLUD OF
BANJAR CITY HOSPITAL**

80 Pages, 5 CHAPTERS, 5 Pictures, 19 Tables, 31 Appendices

ABSTRACT

Background: The quality of health services in hospitals is one of them assessed by the level of satisfaction of service users. A preliminary study at the BLUD of the Banjar City Hospital showed that there were obstacles in the delivery of inpatient registration information that made it difficult for service users to understand the flow of services. **Problem Formulation:** How is the Description of User Satisfaction with the Clarity of Hospitalization Registration Information at BLUD Banjar City Hospital? **Objective:** Identify and describe the level of respondent satisfaction based on the five dimensions of Service Quality (Servqual), namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy and see the level of satisfaction between new and old respondents, then present the findings through dashboard visualization. **Research Methodology:** This study uses a quantitative descriptive design with accidental sampling techniques on 99 respondents. Data were collected through a likert scale questionnaire and analyzed using SPSS. **Results:** Overall, the user satisfaction rate was excellent, reaching 99% stating satisfaction. However, the Assurance dimension has the largest negative gap (-21.5), especially related to the explanation of General Consent and the details of the patient's rights and obligations in a transparent and accurate manner. **Conclusion:** Increasing information clarity and strengthening officer communication is needed to optimize the quality of inpatient registration services at BLUD Banjar City Hospital.

Keywords: Service User Satisfaction, Information Clarity, Service Quality, Inpatient Registration, Data Visualization.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	viii
PERSEMBAHAN	x
MOTO	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Pustaka.....	11
B. Kerangka Teori	19
C. Kerangka Konsep.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	20
D. Variabel Penelitian.....	22

E.	Definisi Operasional	23
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas	28
G.	Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	30
H.	Pengolahan Data	30
I.	Rencana Analisis Data	31
J.	Etika Penelitian	35
K.	Keterbatasan Penelitian.....	37
L.	Jalannya Penelitian.....	37
M.	Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
A.	Hasil Penelitian	41
1.	Gambaran Umum BLUD RSUD Kota Banjar	41
2.	Hasil Penelitian	47
B.	Pembahasan.....	59
1.	Analisis Karakteristik Responden	59
2.	Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i> (<i>Servqual</i>).....	60
3.	Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Status Kunjungan Responden 68	
4.	Analisis Prioritas Perbaikan Menggunakan Metode <i>Importance- Performance Analysis</i> (IPA).....	71
5.	Infografis dan <i>Dashboard</i> Hasil Penelitian	73
BAB V.....		76
PENUTUP.....		76
A.	Kesimpulan	76
B.	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	23
Tabel 3. 2 Interpretasi Nilai Kesenjangan	33
Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Deskriptif	34
Tabel 4. 1 Batas Geografis Rumah Sakit	42
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili	48
Tabel 4. 10 Karakteristik Responden berdasarkan Status Kunjungan	48
Tabel 4. 11 Kepuasan berdasarkan Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	48
Tabel 4. 12 Kepuasan berdasarkan Dimensi Reliability (Keandalan)	49
Tabel 4. 13 Kepuasan berdasarkan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	50
Tabel 4. 14 Kepuasan berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan)	50
Tabel 4. 15 Kepuasan berdasarkan Dimensi Empathy (Empati)	51
Tabel 4. 16 Kepuasan berdasarkan seluruh aspek Dimensi Servqual	51
Tabel 4. 17 Tingkat Harapan berdasarkan Status Kunjungan	52
Tabel 4. 18 Tingkat Persepsi berdasarkan Status Kunjungan	53
Tabel 4. 19 Klasifikasi Kuadran Prioritas Perbaikan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	19
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	19
Gambar 4.14 Diagram Importance-Performance Analysis (IPA) Kualitas Layanan	55
Gambar 4.15 Infografis Penelitian	57
Gambar 4.16 Dashboard Penelitian	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Bimbingan Proposal Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Judul Proposal Penelitian
- Lampiran 3 Surat Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 5 Surat Pernyataan Pelaksanaan Studi Pendahuluan
- Lampiran 6 Surat Rekomendasi Ujian Proposal Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Kuesioner
- Lampiran 8 *Informed Consent*
- Lampiran 9 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian
- Lampiran 10 Surat Permohonan Uji Validitas
- Lampiran 11 Surat Izin Uji Validitas
- Lampiran 12 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 13 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 14 SOP Pendaftaran Pasien Umum Rawat Inap
- Lampiran 15 SOP Pendaftaran Pasien JKN Rawat Inap
- Lampiran 16 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan
- Lampiran 17 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi
- Lampiran 18 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan dan Persepsi
- Lampiran 19 Surat Keterangan Layak Etik
- Lampiran 20 Data Kuesioner Penelitian
- Lampiran 21 SPSS Harapan Responden Per Dimensi *Servqual*
- Lampiran 22 SPSS Persepsi Responden Per Dimensi *Servqual*
- Lampiran 23 SPSS Harapan Responden berdasarkan Status Kunjungan
- Lampiran 24 SPSS Persepsi Responden berdasarkan Status Kunjungan
- Lampiran 25 SPSS Perhitungan Kesenjangan Per Dimensi *Servqual*
- Lampiran 26 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 27 Surat Rekomendasi Ujian Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 28 Infografis Penelitian
- Lampiran 29 Tampilan Dashboard Penelitian

Lampiran 30 Hasil Cek Turnitin

Lampiran 31 Daftar Riwayat Hidup

