



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
DI PUSKESMAS PESISIR KOTA CIREBON

FARHAN ANDHIKA

NIM: P2.06.37.1.23.015

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN CIREBON

TAHUN 2026





KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
D-III Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DI PUSKESMAS PESISIR KOTA CIREBON

FARHAN ANDHIKA

NIM: P2.06.37.1.23.015

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
CIREBON
TAHUN 2026**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya sebagai penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis”, dengan sebaik-baiknya.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini bertujuan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian, guna mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik sejak masa perkuliahan hingga penyusunan KTI ini, rasanya sangatlah sulit bagi saya untuk menjalaninya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Andi Suhenda, S.KM, MPH, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Elfi, S.ST, MPH, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. dr. Indrarani Dwi Putranti selaku Puskesmas Pesisir beserta jajarannya yang telah meluangkan waktunya untuk mendukung saya dalam pengambilan data.
5. Fitria Dewi Rahmawati, MKM selaku dosen pembimbing terencana yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
6. Lina Khasanah, S.KM, M.KM, dan Maula Ismail M, S.IT, MKM, selaku dosen penguji yang turut membimbing dan memberi masukan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
7. Bapak/Ibu Dosen beserta *Staf* Prodi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai kepada penulis;

8. Kedua orang tua saya .Bapak Hasan Bisri dan Ibu Sri lestari .serta adik saya Jihan Sella kirana ,kakak sepupu saya Nafah Ocha Kirana, S.E ,kakak sepupu saya Fikar Anugrah, A.Md. Gz .semua keluarga yang kerap mendengar keluhan saya dan memberikan semangat serta dukungan baik material dan moral;
9. Teman-teman saya baik di kampus maupun di luar kampus yang telah memberikan dukungan;
10. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu;
11. Terakhir, saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri karena telah mampu melewati berbagai tantangan untuk terus tumbuh hingga detik ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu kedepannya.

Cirebon, 18 Mei 2026

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2025**

FARHAN ANDHIKA

Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Pesisir Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)
79 Halaman, V Bab, 1 Tabel, 3 Gambar, 7 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan pendaftaran merupakan tahap awal yang berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang dipilih menggunakan teknik Quota Sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara deskriptif serta menggunakan metode IPA.

Hasil Penelitian: Menunjukkan rata-rata nilai performance sebesar 4,07 lebih tinggi dibandingkan importance sebesar 3,72 dengan gap positif 0,35. Gap tertinggi terdapat pada dimensi reliability sebesar 0,38, sedangkan gap terendah pada dimensi empathy dan tangibles sebesar 0,32.

Kesimpulan: penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran di Puskesmas Pesisir Kota Cirebon berada pada kategori sangat baik karena mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Pendaftaran, Importance Performance Analysis (IPA)

Daftar Pustaka: 67

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

FARHAN ANDHIKA

***Analysis of Patient Satisfaction with Registration Services at the Pesisir
Community Health Center Using the Importance Performance Analysis (IPA)
79 Method Pages, V Chapters, 1 Tables, 3 Pictures, 7 Attachments***

ABSTRACT

Background: Registration services are the initial stage that plays a crucial role in shaping patient perceptions of the quality of healthcare services. Patient satisfaction is influenced by the alignment between expectations and service performance. This study aims to analyze patient satisfaction with registration services at the Pesisir Community Health Center in Cirebon City using the Importance Performance Analysis (IPA) method.

Research Methodology: This study employed a quantitative method with a descriptive analytical design. The sample size was 96 respondents selected using the Quota Sampling technique. Data were collected using a questionnaire and analyzed descriptively using the IPA method.

Research Results: The average performance score was 4.07, higher than the importance score of 3.72, with a positive gap of 0.35. The highest gap was found in the reliability dimension at 0.38, while the lowest gaps were found in the empathy and tangibles dimensions at 0.32.

Conclusion: The study indicates that registration services at the Pesisir Community Health Center in Cirebon City are categorized as very good because they meet and even exceed patient expectations.

Keywords: Patient Satisfaction, Registration Services, Importance Performance Analysis (IPA)

Bibliography: 67

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Puskesmas	9
2. Kepuasan Pasien.....	13
3. Pelayanan Pendaftaran	22
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
B. Kerangka Teori	39
C. Kerangka Konsep	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41

C. Populasi dan Sampel dan Teknik Sampel	41
D. Variabel Penelitian	45
E. Definisi Operasional.....	45
F. Uji Validitas dan Reabilitas	52
G. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	53
H. Pengolahan Data.....	55
I. Analisis Data	56
J. Etika Penelitian	58
K. Keterbatasan Penelitian	58
L. Jalannya Penelitian.....	58
M. Jadwal Penelitian	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Hasil Penelitian	60
B. Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	45
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	40
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	40
Gambar 3 1 Jadwal Penelitian.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian Pelayanan

Lampiran 2 Lembar Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Pernyataan Penggunaan AI Generatif

Lampiran 4 Lembar Hasil Turnitin

Lampiran 5 Lembar Bimbingan

Lampiran 6 Surat Penelitian dari Kesbangpol Kota Cirebon

Lampiran 7 Surat Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Cirebon

DAFTAR SINGKATAN

PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
WHO	: World Health Organization
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SOP	: Standar Operasional prosedur
IPA	: Importance Performance Analysis
SPO	: Standar Prosedur Operasional
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat