



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan
Service Quality Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran
Di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon
Pada Tahun 2026**

ICA SYAHIDATUN NISA

P2.06.37.1.23.055

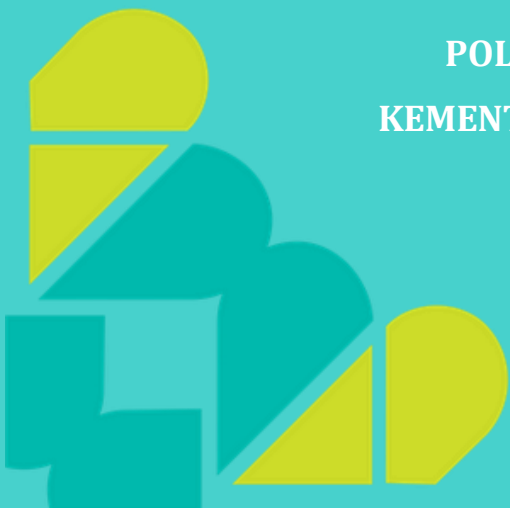
PROGRAM STUDI DIPLOMA

REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2026





KARYA TULIS ILMIAH

**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan
Service Quality Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran
Di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon
Pada Tahun 2026**

ICA SYAHIDATUN NISA

P2.06.37.1.23.055

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

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





**Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan
Service Quality Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran
Di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon
Pada Tahun 2026**

KARYA TULIS ILMIAH

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

ICA SYAHIDATUN NISA

P2.06.37.1.23.055

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. dr.Yannah selaku Kepala Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon yang telah memberikan izin penelitian;
3. Elfi, SST, MPH, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya, sekaligus dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing penulis sehingga Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat terselesaikan;
4. Totok Subianto, SKM, MKM dan Maula Ismail, S.T, MKM selaku dosen penguji yang telah turut membimbing dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
5. Eppa Puspita Nur Pratiwi A.Md.RMIK selaku pembimbing di tempat penelitian yang telah meluangkan waktu untuk memberikan kemudahan selama proses penelitian berlangsung;
6. Seluruh Dosen Rekam Medis dan Informasi Kesehatan beserta jajarannya;
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan doa dan bantuan dukungan material maupun moral dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini;
8. Pasangan yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini;

9. Teman terdekat yang senantiasa memberikan dukungan, kebersamaan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan karya tulis ilmiah ini;
10. Diri sendiri, karena telah melalui begitu banyak hal sampai titik ini. Terima kasih untuk setiap langkah yang terus dijalani meski sering kali dibaluti rasa keraguan, untuk setiap keputusan yang berani diambil meski jalannya tidak selalu mudah, dan setiap kekuatan yang dipaksakan agar tetap bertahan; dan
11. Teman-teman yang telah berjuang bersama dan memberikan dukungan semangat kepada penulis.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak luput dari kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan serta mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

Cirebon, 11 Mei 2026

Penulis

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III RMIK Cirebon
2026

ICA SYAHIDATUN NISA

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN DI PUSKESMAS JAGAPURA KABUPATEN CIREBON PADA TAHUN 2026
50 Hal, V Bab, 10 Tabel, 4 Gambar, 6 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Salah satu bagian awal yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan di tempat pendaftaran. Kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (*service quality*) yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *service quality* terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon tahun 2026.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala likert 1-4. Variabel penelitian mencakup karakteristik responden (nama, jenis kelamin, umur dan pekerjaan) serta lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangible*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Data dianalisis secara univariat untuk memperoleh distribusi frekuensi dan persentase pada setiap indikator kepuasan.

Hasil Penelitian: Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran (76%), puas (23%), dan tidak puas (1%). Dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah *tangible* (73%), sedangkan terendah adalah *empathy* (65%).

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Puskesmas Jagapura berada pada kategori sangat puas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien, *service quality*, pelayanan pendaftaran, puskesmas

**Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Study Program of Medical Record and Health Information
2026**

ICA SYAHIDATUN NISA

**Overview of Patient Satisfaction Based on Service Quality toward
Registration Services at Jagapura Public Health Center, Cirebon
Regency in 2026
50 Pages, V Chapters, 10 Tables, 4 Figures, 6 Appendices**

ABSTRACT

Background: Public Health Centers (Puskesmas) as primary healthcare facilities play an important role in providing quality health services to the community. One of the initial service points that influences patient satisfaction is the registration service. Patient satisfaction is an indicator of healthcare service success and is influenced by service quality, which includes the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to describe the level of patient satisfaction based on service quality dimensions toward the services provided by registration staff at Jagapura Public Health Center, Cirebon Regency, in 2026.

Research Methods: This study employed a descriptive quantitative method with a cross-sectional design. The sampling technique used was non-probability sampling with an accidental sampling method. The research instrument was a questionnaire using a 1–4 Likert scale. The research variables included respondent characteristics (name, gender, age, and occupation) and the five dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Data were analyzed using univariate analysis to obtain frequency distributions and percentages for each satisfaction indicator.

Results: Most respondents reported being very satisfied with the registration services (76%), while 23% were satisfied and 1% were dissatisfied. The dimension with the highest satisfaction level was tangibles (73%), while the lowest was empathy (65%).

Conclusion: The level of patient satisfaction with the registration services at Jagapura Public Health Center was categorized as very satisfactory, indicating that the quality of services provided had met patient expectations.

Keywords: patient satisfaction, service quality, registration services, public health center

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	1
DAFTAR SINGKATAN.....	2
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan Pendaftaran Pasien	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan pasien	Error! Bookmark not defined.
4. Unsur-Unsur Kepuasan Terhadap Pelayanan ...	Error! Bookmark not defined.
5. Dimensi Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
6. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
D. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Cara Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Editing</i>	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Coding</i>	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Tabulating</i>	Error! Bookmark not defined.
4. <i>SPSS (Statistical Package for the Social Sciens)</i>	Error! Bookmark not defined.
H. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
I. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Ethical Clearance</i>	Error! Bookmark not defined.
2. <i>Informed Consent</i>	Error! Bookmark not defined.
3. <i>Confidentiality</i>	Error! Bookmark not defined.
4. <i>Benefit</i>	Error! Bookmark not defined.
5. <i>Justice</i>	Error! Bookmark not defined.
J. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
K. Jalannya Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tahap Persiapan	Error! Bookmark not defined.
2. Tahap Pelaksanaan	Error! Bookmark not defined.
3. Tahap Lanjutan	Error! Bookmark not defined.
L. Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.

A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran Umum UPTD Puskesmas Jagapura	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon Tahun 2026.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon Tahun 2026.....	Error! Bookmark not defined.
4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon Tahun 2026 ...	Error! Bookmark not defined.
5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon Tahun 2026.....	Error! Bookmark not defined.
6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) di Puskesmas Jagapura Kabupaten Cirebon Tahun 2026.....	Error! Bookmark not defined.
7. Kepuasan Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Berdasarkan Seluruh Aspek Dimensi <i>Service Quality</i> Di Tempat Pendaftaran Pada Puskesmas Jagapura, Kabupaten Cirebon Tahun 2026	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
1. Bagi Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2. Bagi Institusi Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 Gambaran Penduduk UPTD Puskesmas Jagapura..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 Hasil Penyebaran kuesioner Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 Hasil Penyebaran kuesioner Berdasarkan Dimensi Mutu Keandalan (<i>Reliability</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 Hasil Penyebaran kuesioner Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 Hasil Penyebaran kuesioner Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9 Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10 gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas berdasarkan <i>service quality</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Konsultasi Proposal Karya Tulis Ilmiah **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Lembar Konsultasi Karya Tulis Ilmiah **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Lembar *Informed Consent* **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Lembar Keterangan Layak Etik..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Lembar Turnitin..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	:	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKTP	:	Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
JKN	:	Jaminan Kesehatan Nasional
KK	:	Kepala Keluarga
PNS	:	Pegawai Negeri Sipil
PUSKESMAS	:	Pusat Kesehatan Masyarakat
RME	:	Rekam Medis Elektronik
RMIK	:	Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
RSU	:	Rumah Sakit Umum
SPSS	:	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
UKM	:	Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	:	Upaya Kesehatan Perseorangan