


**KARYA TULIS ILMIAH**

**Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan  
Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan  
Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon  
Tahun 2024**

**RESTI MELVIANA AGUSTIN**  
**NIM: P2.06.37.1.21.020**

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon**  
**Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan**  
**Politeknik Kesehatan Tasikmalaya**  
**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia**  
**Tahun 2024**



## **KARYA TULIS ILMIAH**

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

### **Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2024**

**RESTI MELVIANA AGUSTIN**  
**NIM: P2.06.37.1.21.020**

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon**  
**Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan**  
**Politeknik Kesehatan Tasikmalaya**  
**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia**  
**Tahun 2024**



## UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon” ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. dr. Atih Andriyantje Fauzi, selaku Kepala Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon,
2. Nur Widya Fauzyah, Amd. RMIK, selaku Kepala Rekam Medis di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon,
3. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya,
4. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya,
5. Yanto Haryanto, S.Pd., S.Kp., M.Kes, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya,
6. Elfi, SST., MPH, selaku dosen pembimbing dan seluruh civitas akademik prodi DIII Rekam Media dan Informasi Kesehatan Cirebon yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini,
7. Kedua orang tua dan keluarga yang telah senantiasa mendoakan dan mencurahkan kasih sayang, perhatian, motivasi, nasihat serta dukungan baik secara moral maupun finansial,

8. Bripda Rezaldy, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, motivasi, pengingat, menemani dan menghibur penulis serta memberikan semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian saya sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik
9. Teman-teman perkuliahan (Anisa, Adnin, Dian, Ica, Isro, Salsa, Humey) yang telat memberikan dukungan dan tantangan yang memotivasi terselesaikannya karya tulis ilmiah ini,
10. Sahabat-sahabat SMP dan SMA yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi,
11. Untuk diri saya sendiri, apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai, terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, terimakasih karena senantiasa menikmati setiap proses yang bisa di bilang tidak mudah, terimakasih sudah bertahan,
12. Seluruh pihak yang telah membantu dalam terselesaikannya penyusunan karya tulis ilmiah.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini amat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan penulisan tugas selanjutnya. Besar harapan penulis agar Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 03 Mei 2024

Peneliti

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia**  
**Politeknik Kesehatan Tasikmalaya**  
**Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan**  
**Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan**  
**Cirebon**  
**2023**

**RESTI MELVIANA AGUSTIN**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI  
TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS  
PLUMBON KABUPATEN CIREBON TAHUN 2024**  
**65 Hal, V Bab, 15 Tabel, 3 Gambar, 4 Grafik, 10 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Puskesmas harus melakukan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan sesuai dengan indikator mutu yang ditetapkan. Salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang dimana hasil tersebut didapat dari membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan harapan seseorang. Berdasarkan jurnal penelitian sebelumnya dan studi pendahuluan yang telah dilakukan di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon masih terdapat sejumlah pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan. Sampel dari penelitian ini berjumlah 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat.

**Hasil Penelitian:** Hasil uji univariat menunjukkan bahwa mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Plumbon Kabupaten Cirebon dalam kategori baik sebanyak 60% dan kepuasan pasien di Puskesmas Plumbon kabupaten Cirebon dalam kategori puas sebanyak 50%. Hasil uji *chi-square* antara mutu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value } 0,002 \leq 0,05$ .

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, Puskesmas.

Daftar Pustaka: 36 (2004-2023)

**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  
2023**

**RESTI MELVIANA AGUSTIN**

**THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO PATIENT  
SATISFACTION AT THE OUTPATIENT REGISTRATION PLACE OF  
THE PLUMBON HEALTH CENTER CIREBON REGENCY IN 2024  
65 Pages, V Chapters, 15 Tables, 3 Pictures, 4 Charts, 10 Attachment**

### **ABSTRACT**

**Background:** Puskesmas must measure and evaluate the quality of health services in accordance with established quality indicators. One indicator of the quality of health services in Puskesmas is patient satisfaction. Patient satisfaction is the level of state felt by a person where the results are obtained from comparing the perceived service with one's expectations. Based on previous research journals and preliminary studies that have been conducted at the Plumbon Health Center, Cirebon Regency, there are still a number of patients who are not satisfied with the services provided by registration officers. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the outpatient registration point of the Plumbon Health Center, Cirebon Regency.

**Methods:** This study uses analytical quantitative research methods with a cross sectional approach. The population in this study is patients who have received outpatient registration services. The sample of this study amounted to 100 respondents by sampling using purposive sampling techniques. The analysis in this study was univariate and bivariate analysis.

**Results:** Univariate test results show that the quality of outpatient registration services at the Plumbon Health Center in Cirebon Regency is in the good category as much as 60% and patient satisfaction at the Plumbon Health Center in Cirebon Regency is in the satisfied category as much as 50%. Chi-square test results between the quality of registration services and patient satisfaction with p-values of  $0.002 \leq 0.05$ .

**Conclusion:** There is a relationship between quality of service and patient satisfaction at the outpatient registration site.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Registration Place, Public Health Center.

Bibliography: 36 (2004-2023)

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Puskesmas .....	8
2. Tempat Pendaftaran Pasien .....	11
3. Mutu Pelayanan .....	13
4. Kepuasan Pasien.....	18
B. Hubungan antara Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	20
C. Kerangka Teori.....	21
D. Kerangka Konsep .....	22
E. Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	23

D. Variabel Penelitian .....	25
E. Definisi Operasional.....	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	29
H. Pengolahan Data.....	30
I. Analisis Data .....	32
J. Etika Penelitian .....	33
K. Keterbatasan Penelitian.....	34
L. Jalannya Penelitian.....	34
M. Jadwal Penelitian .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	35
1. Gambaran Umum .....	35
2. Visi Misi .....	35
3. Tujuan.....	36
4. Tata Nilai .....	36
B. Hasil Penelitian .....	37
1. Analisis Univariat.....	37
2. Analisis Bivariat .....	49
C. Pembahasan.....	50
1. Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan .....	50
2. Kepuasan Pasien.....	55
3. Indeks Kepuasan Pasien Menggunakan CSI ( <i>Customer Satisfaction Center</i> ) .....	58
4. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien .....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	26
Tabel 3. 2 Uji Validitas .....	28
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	38
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden.....	38
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran pada Dimensi Keandalan .....	39
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran pada Dimensi Daya Tanggap .....	40
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran pada Dimensi Jaminan .....	41
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran pada Dimensi Empati.....	41
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran pada Dimensi Empati.....	42
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran pada <i>Overall Satisfaction</i> .....	45
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran pada <i>Expectation</i> .....	45
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan Pasien pada Dimensi <i>Experience</i> .....	46
Tabel 4. 12 Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan antara Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien .....	49

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan .....	21
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian .....	22
Gambar 3.1 Jadwal Penelitian.....	34

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4. 1 Presentase Frekuensi Mutu pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Semua Dimensi .....	43
Grafik 4. 2 Presentase Frekuensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan secara Umum.....	44
Grafik 4. 3 Presentase Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap semua Dimensi.....	47
Grafik 4. 4 Presentase Frekuensi Kepuasan Pasien secara Umum .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Contoh Kuesioner yang Sudah diisi oleh Responden
- Lampiran 5 Rekapitulasi Bobot Kuesioner Mutu Pelayanan Seluruh Responden
- Lampiran 6 Rekapitulasi Bobot Kuesioner Kepuasan Pasien Seluruh Responden
- Lampiran 7 Rekapitulasi Bobot Kuesioner Mutu Pelayanan Tiap Dimensi
- Lampiran 8 Rekapitulasi Bobot Kuesioner Kepuasan Pasien Tiap Dimensi
- Lampiran 9 Hasil SPSS Uji Statistik *Chi Square*
- Lampiran 10 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI)

## DAFTAR SINGKATAN

KIB : Kartu Indeks Berobat

KIUP : Kartu Indeks Utama Pasien

KTI : Karya Tulis Ilmiah

MBO : *Management by Objectives*

RMIK : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

SPSS : *Statistical Package or the Social Sciences*

TPPRJ : Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

TQM : *Total Quality Management*

URJ : Unit Rawat Jalan