



Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS KERSANAGARA KOTA TASIKMALAYA
PADA TAHUN 2025**

YULIA FATIMAH

P2.06.37.0.22.039

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



HALAMAN JUDUL

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KERSANAGARA KOTA TASIKMALAYA PADA TAHUN 2025

KARYA TULIS ILMIAH

Dianjukan Untuk Memenuhi Salah satu Syarat dalam Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



YULIA FATIMAH

P2.06.37.0.22.039

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN
2025**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sebagai penulis dapat menyelesaikan Proposal KTI Penelitian yang berjudul “Gambaran Pada Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Terhadap Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya Pada Tahun 2025” penulisan Proposal ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Rekam medis dan informasi kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah memberikan dukungan serta bantuan sehingga Proposal KTI penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukkan kepada :

1. Mohamad Ginanjar, S.Kep., Ners Kepala Puskesmas Kersanagara
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep Selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
3. Andi Suhenda, SKM, MPH Selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
4. Andi Suhenda, SKM, MPH Dosen Pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengarahkan dalam pembuatan Proposal KTI ini.
5. Terimakasih Kepada kedua orang tua saya yang selalu mendidik saya sampai saat ini dan menyemangati dalam proses perkuliahan sampai bisa dititik ini.
6. Terima Kasih kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan jurusan RMIK
7. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan saya yang sudah *support* dan memberikan kenangan selama kurang lebih 2 tahun kebelakang
8. Terimakasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal KTI ini

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan proposal ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki tugas penelitian selanjutnya. Penulis berharap

semoga proposal yang sudah dibuat ini dapat membawa manfaat bagi yang membaca.

Tasikmalaya, 22 April 2025

Penulis

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

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KERSANAGARA KOTA
TASIKMALAYA PADA TAHUN 2025**

55 Halaman, V BAB, 2 Gambar, 11 Tabel, 15 lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Pada kepuasan pasien adalah persepsi pasien yang segera terpenuhi, diperoleh hasil yang murni bagi seluruh pasien dan pelayanan kesehatan dengan penekanan pada perilaku pasien dan kelompok, perhatian terhadap perilaku kelompok, pertimbangan perilaku kelompok, pertimbangan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien termasuk suatu alat ukur dalam melakukan penilaian terhadap mutu layanan kesehatan pada tingkat layanan kesehatan bagi seseorang dan masyarakat yang mampu meningkatkan iuran kesehatan secara maksimal, Pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 21 Januari 2025 di puskesmas Kersanagara masih terdapat pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Kersanagara

Metode Penelitian : Jenis penelitian yang diterapkan ialah kuantitatif. Subjek penelitiannya pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan dari petugas pendaftaran. Instrumen penelitian dengan lembar kuesioner sebagai alat bantu untuk mengetahui rasa puas pasien pada layanan pendaftaran di Puskesmas Kersanagara.

Hasil Penelitian : Hasil Penelitian dari dimensi mutu empati Menunjukkan 66% menyatakan puas, dan 33% menyatakan tidak puas. Dimensi daya tanggap 33% menyatakan puas dan 66% menyatakan tidak puas, Dimensi mutu Jaminan menunjukkan 49% dan 50% Menyatakan tidak puas, Dimensi mutu kehandalan menunjukkan 66% menyatakan puas dan 33% menyatakan tidak puas, Dimensi mutu bukti fisik menunjukkan 25% menyatakan puas dan 75 % menyatakan tidak puas.

Kesimpulan : Hasil kepuasan pasien menunjukkan bahwa semua dimei mutu pelayanan dalam kategori kurang puas karena belum sesuai dengan standar pelayanan rawat jalan yaitu >90%, dengan rincian dimensi empati 33%, dimensi daya tangkap 66%, dimensi jaminan 50%, dimensi kehandalan 33% dan dimensi mutu bukti fisik 75%

Kata Kunci : Kepuasan pasien, komunikasi efektif, Kualitas Pelayanan

Ministry of health of the republic of indonesia
Ministry of health polytechnic of tasikmalaya
Medical records and health information department
Diploma III study program in medical records and health information
Tasikmalaya 2025
YULIA FATIMAH
**AN OVERVIEW OF THE LEVEL OF PATIENT SERVICE SATISFACTION WITH
REGISTRATION OFFICERS AT THE KERSANAGARA HEALTH CENTER TASIKMALAYA
CITY IN 2025**

55 Pages, V CHAPTER, 2 Pictures, 11 Table, 15 Attachment

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is the patient's perception that is immediately fulfilled, pure results are obtained for all patients and health services with an emphasis on patient and group behavior; attention to group behavior; consideration of group behavior; consideration of patient needs. Patient satisfaction is included as a measuring tool in assessing the quality of health services, at the level of health services for individuals and communities that are able to increase health fees to the maximum. Introduction which was carried out on January 21 2024 at the Kersanagara Community Health Center there were still patients who felt dissatisfied with the service. which was given at the Kersanagara Community Health Center

Research Method : The type of research applied is quantitative. The research subjects were outpatients who had received services from registration officers. Research instrument with a questionnaire sheet as a tool to determine patient satisfaction with registration services at the Kersanagara health center

Research Results: from the empathy quality dimension Show 66% stated satisfied, and 33% stated dissatisfied. Responsiveness dimension 33% stated satisfied and 66% stated dissatisfied, Assurance quality dimension showed 49% and 50% stated dissatisfied, Reliability quality dimension showed 66% stated satisfied and 33% stated dissatisfied, Physical evidence quality dimension showed 25% stated satisfied and 75% stated dissatisfied.

Conclusion: The results of patient satisfaction show that all dimensions of service quality are in the less than satisfactory category because they are not in accordance with outpatient service standards, namely >90%, with details of the empathy dimension 33%, the comprehension dimension 66%, the assurance dimension 50%, the reliability dimension 33% and the physical evidence quality dimension 75%

Keywords : patient satisfaction, effective communication, Quality of service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	v
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	x
PERSEMBAHAN.....	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II Tinjauan Pustaka.....	10
A. Tinjauan pustaka	10
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangka konsep	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	22
B. Tempat dan waktu penelitian	22
C. Populasi, sampel, dan Teknik Sampling	22
D. Variabel penelitian.....	24
E. Definisi Operasional.....	24
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	29
G. Pengolahan Data.....	30
H. Rencana Analisis Data	31
I. Etika Penelitian	31
J. Keterbatasan penelitian.....	32

K. Jalannya Penelitian	32
L. Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. HASIL PENELITIAN	34
B. Pembahasan	43
BAB V.....	54
SIMPULAN DAN SARAN	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	24
Tabel 3. 2	Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4. 1	Jumlah Penduduk Puskesmas Kersanagara	35
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden	37
Tabel 4. 3	Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Mutu Empatipetugas di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kersanagara Tahun 2025...	38
Tabel 4. 4	Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Mutu Daya Tanggap Petugas di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kersanagara Tahun 2025	39
Tabel 4. 5	Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Mutu Jaminan Petugas di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kersanagara Tahun 2025	40
Tabel 4. 6	Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Mutu Kehandalan Petugas di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kersanagara Tahun 2025	41
Tabel 4. 7	Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Mutu Bukti Fisik Petugas di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kersanagara Tahun 2025	42
Tabel 4. 8	Kepuasan Pasien terhadap Seluruh aspek dimensi	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	20
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Formulir Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 3 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 5 Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner Studi Pendahuluan
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Informed Consent
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 10 Dokumentasi Pencarian Data di Puskesmas
- Lampiran 11 Surat Izin Penelitian Kampus Poltekkes Tasikmalaya
- Lampiran 12 Surat Pengantar Kaji Etik
- Lampiran 13 Surat Hasil Kaji Etik
- Lampiran 14 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 15 Surat Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah