



KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN KEPUASAN LAYANAN
DENGAN LOYALITAS PASIEN
DI PUSKESMAS KEDAWUNG
KABUPATEN CIREBON
TAHUN 2025**

**ANANDA SANDI SALSABILA
NIM: P2.06.37.1.22.005**

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**





KARYA TULIS ILMIAH

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

HUBUNGAN KEPUASAN LAYANAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI PUSKESMAS KEDAWUNG KABUPATEN CIREBON TAHUN 2025

ANANDA SANDI SALSABILA
NIM: P2.06.37.1.22.005

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT., karena atas pertolongan-Nya segala usaha dan kesulitan saya disertai dengan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Kepuasan Layanan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon Tahun 2025” ini dengan tepat waktu. Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bertujuan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Program Studi/ Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam membantu dan membimbing penulis hingga selesai. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu dr. Tetti Sri Nurliyawati selaku Kepala Puskesmas Kedawung;
2. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep,Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Ibu Elfi, S.ST, MPH selaku Ketua Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya dan juga selaku dosen penguji 1 ;
5. Ibu Salma Afiyani Salsabila, A.Md.Kes selaku Pembimbing Lahan (*Clinical Instructure*) Puskesmas Kedawung;
6. Bapak Totok Subianto, SKM, MKM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
7. Bapak Bambang Karmanto selaku dosen penguji 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
8. Ibu, Ayah, Faiz, Nadya yang telah memberikan bantuan dengan material dan moral;

9. Bapak/Ibu Dosen dan staf Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon yang telah memberikan ilmu kepada saya;
10. Teman-temanku, Gibeng, Typo Squad, yang tercinta saya ucapkan terima kasih.

Cirebon, 28 April 2025

Yang Membuat Pernyataan,

Ananda Sandi Salsabila

P20637122005

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma Tiga Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2025
ANANDA SANDI SALSABILA

**HUBUNGAN KEPUASAN LAYANAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI
PUSKESMAS KEDAWUNG KABUPATEN CIREBON TAHUN 2025**

64 Halaman, 5 Bab, 10 Tabel, 2 Gambar, 4 Grafik, 11 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Pemberian layanan kesehatan oleh fasilitas pelayanan kesehatan harus memprioritaskan layanan yang terbaik dan optimal untuk meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga menumbuhkan loyalitas. Wawancara pendahuluan kepada pasien lama dengan metode bayar umum (karcis) merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Kedawung dikarenakan pelayanannya lengkap, nyaman dan biayanya terbilang murah. Namun, jika aspek kenyamanan, kecepatan, dan pendekatan personal tidak ditingkatkan, ada potensi pasien beralih ke klinik atau praktik dokter mandiri yang dirasa lebih responsif secara individual.

Metode Penelitian: Jenis penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini memiliki populasi pasien umum dengan jumlah sampel 90 orang. Teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dan uji statistik *chi-square*. Analisis penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat.

Hasil Penelitian: Pada kepuasan layanan menunjukan sebanyak 48 reponden (53,3%) menilai puas. Loyalitas pasien sebanyak 45 reponden (50%) menilai loyal. Hasil uji *chi-square* antara kepuasan layanan dan loyalitas pasien menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan *p-value* = 0,000 (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$), maka H_0 =ditolak. Hal ini menunjukan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan layanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon Tahun 2025.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara kepuasan layanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon Tahun 2025.

Saran: Peneliti menyarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek yang masih dirasa kurang oleh pasien. pada faktor fasilitas dan lingkungan diharapkan untuk meningkatkan kebersihan dan kenyamanan Puskesmas. Pada faktor prosedur layanan perlu diperhatikan untuk mempermudah janji temu (pendaftaran). Pada faktor staf administrasi diperhatikan untuk meningkatkan kecepatan dan ketanggapan dalam menjawab pertanyaan dan permintaan pasien. Peningkatan ini penting untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien yang saat ini masih terbagi sama antara loyal dan tidak loyal

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas pelayanan, Loyalitas

Daftar Pustaka: 49

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

ANANDA SANDI SALSABILA

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE SATISFACTION AND
PATIENT LOYALTY AT PUSKESMAS KEDAWUNG KABUPATEN
CIREBON 2025**

64 Pages, 5 Chapters, 10 Tables, 2 Images, 4 Chart, 11 Enclosures

ABSTRACT

Background: The provision of health services by health care facilities must prioritize the best and optimal services to increase customer satisfaction, thus fostering loyalty. Preliminary interviews with old patients with the general payment method (karcis) were satisfied with the services at the Kedawung Health Center because the services were complete, comfortable and the costs were fairly cheap. However, if the aspects of comfort, speed, and personal approach are not improved, there is a potential for patients to switch to clinics or independent doctor practices that are felt to be more individually responsive..

Research Methods: Analytic quantitative research with a cross-sectional approach. This study has a general patient population with a sample size of 90 people. The sampling technique was purposive sampling and chi-square statistical test. This research analysis is univariate and bivariate analysis.

Research Results: In service satisfaction, 48 respondents (53.3%) rated themselves as satisfied. Patient loyalty as many as 45 respondents (50%) rated loyal. The results of the chi-square test between service satisfaction and patient loyalty show a significant relationship with a p-value = 0.000 (less than $\alpha = 0.05$), then H_0 = rejected. This shows that there is a relationship between service satisfaction and patient loyalty at the Kedawung Health Center, Cirebon Regency in 2025.

Conclusion: There is a relationship between service satisfaction and patient loyalty at the Kedawung Health Center, Cirebon Regency in 2025.

Suggestion: Researchers suggest continuing to improve service quality, especially in aspects that are still felt to be lacking by patients. in the facilities and environmental factors are expected to improve the cleanliness and comfort of the Puskesmas. On the service procedure factor needs to be considered to facilitate appointments (registration). In the administrative staff factor, it is noted to increase the speed and responsiveness in answering patient questions and requests. This improvement is important to maintain and increase patient loyalty which is currently still divided equally between loyal and disloyal.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Loyalty.

Bibliography: 49

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI JURNAL	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat bagi Peneliti.....	4
2. Manfaat bagi Puskesmas Kedawung.....	4
3. Manfaat bagi Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya	5
E. Keaslian Jurnal	5
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teoritis	8
1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).....	8
2. Pasien.....	8

3. Kepuasan Layanan	10
4. Kualitas Layanan	15
5. Loyalitas Pasien	17
6. Hubungan Kepuasan Layanan dengan Loyalitas Pasien	19
B. Kerangka Teori	19
C. Kerangka Konsep	20
D. Hipotesis Penelitian	21
BAB III	23
METODELOGI PENELITIAN	23
A. Jenis dan Desain Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
1. Tempat Penelitian	23
2. Waktu Penelitian	23
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel/Sampling	24
1. Populasi Penelitian	24
2. Sampel	24
3. Teknik Sampel/Sampling	25
D. Variabel Penelitian	26
1. Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	26
2. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	26
E. Definisi Operasional	26
F. Uji Validitas dan Reabilitas	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reabilitas	32
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	32
1. Instrumen Penelitian	32
2. Cara pengumpulan data	34
H. Pengolahan Data	34
I. Analisis Data	36
1. Analisis Univariat	36
2. Analisis Bivariat	36

J. Etika Penelitian	37
K. Keterbatasan Penelitian.....	38
L. Jalannya Penelitian.....	38
1. Sebelum Penelitian	38
2. Saat Penelitian	39
3. Sesudah Penelitian.....	39
M. Jadwal Penelitian.....	40
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	41
1. Gambaran Umum	41
2. Visi Misi	41
B. Hasil Penelitian	42
1. Analisis Univariat.....	42
2. Analisis Bivariat	50
BAB V.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	27
Tabel 3. 2 Uji Validitas Kuisisioner	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	43
Tabel 4. 2 Kepuasan Berdasarkan Skala Likert.....	44
Tabel 4. 3 Pengkategorian Kepuasan.....	46
Tabel 4. 4 Persentase Kepuasan.....	47
Tabel 4. 5 Loyalitas Berdasarkan Skala Likert.....	48
Tabel 4. 6 Pengkategorian Loyalitas.....	49
Tabel 4. 7 Analisis Hubungan Kepuasan dan Loyalitas.....	50

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Persentase Kepuasan Berdasarkan Faktor	47
Grafik 4. 2 Pengkategorian Kepuasan.....	48
Grafik 4. 3 Persentase Loyalitas Pasien	49
Grafik 4. 4 Pengkategorian Kepuasan.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP) Untuk Responden..	64
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	66
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian	67
Lampiran 4 Kuisisioner yang telah diisi	70
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian (Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik).....	74
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian (Dinas Kesehatan).....	76
Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian	77
Lampiran 8 Excel Hasil Kuisisioner Kepuasan Layanan Dan Loyalitas Pasien	78
Lampiran 9 Hasil SPSS Karakteristik Responden	85
Lampiran 10 Hasil SPSS Kuisisioner Kepuasan Layanan Dan Loyalitas Pasien....	86
Lampiran 11 Hasil Analisis Bivariat Dan Uji Chi-Square.....	88
Lampiran 12 Lembar Bimbingan	90

DAFTAR SINGKATAN

JKN	:	Jaminan Kesehatan Nasional
KBBI	:	Kamus Besar Bahasa Indonesia
KEMENKES	:	Kementrian Kesehatan
BPJS	:	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
PUSKESMAS	:	Pusat Kesehatan Masyarakat