



KARYA TULIS ILMIAH

**Analisis Kualitas Layanan Pendaftaran
Rawat Jalan Menggunakan Metode
SERVQUAL di Puskesmas Kedawung
Tahun 2025**

RIKHDATUL AISY

P2.06.37.1.22.071

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

Analisis Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode SERVQUAL di Puskesmas Kedawung Tahun 2025

RIKHDATUL AISY

P2.06.37.1.22.071

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

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

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulis 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 terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.KEP, Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya,
2. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH, selaku ketua jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya,
3. Ibu Elfi, SST., MPH, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya,
4. Ibu Bhakti Aryani, M.Kes selaku dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan bimbingan dengan baik hingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik,
5. Seluruh Dosen Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Kampus Cirebon,
6. Kedua orang tua dan keluarga yang telah senantiasa mendoakan dan mencurahkan kasih sayang, perhatian, motivasi, nasihat serta dukungan baik secara moral maupun finansial,
7. Teman-teman perkuliahan yang telah memberikan dukungan dan tantangan yang memotivasi terselesaikannya karya tulis ilmiah ini,
8. 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,

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, 22 April 2025

Peneliti

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

RIKH DATUL AISY

Analisis Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan Metode SERVQUAL di Puskesmas Kedawung Menggunakan Metode SERVQUAL Tahun 2025

78 Hal, V Bab, 10 Tabel, 5 Gambar, 9 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di puskesmas merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan yang tidak optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kedawung menggunakan metode SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas layanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kedawung tahun 2025 berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain cross-sectional. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling sebanyak 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan Puskesmas Kedawung. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* dan dianalisis secara univariat.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan pendaftaran rawat jalan dinilai baik oleh mayoritas responden (66%). Secara spesifik, dimensi bukti fisik dinilai baik oleh 71% responden, kehandalan 60%, daya tanggap 74%, jaminan 80%, dan empati 58%.

Kesimpulan: Meskipun sebagian besar responden menilai kualitas layanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kedawung baik, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada dimensi empati dan jaminan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi berkala serta peningkatan kapasitas pelayanan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *SERVQUAL*, Pendaftaran Rawat Jalan, Puskesmas

Daftar Pustaka: 35 (2019-2024)

**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
RIKH DATUL AISY**

**Analysis of Outpatient Registration Service Quality Using the SERVQUAL
Method at Kedawung Public Health Center in 2025
78 Pages, V Chapters, 10 Tables, 5 Figures, 9 Appendices**

ABSTRACT

Background: The quality of outpatient registration services at community health centers (Puskesmas) is an important factor that influences patient satisfaction. Suboptimal service can lead to dissatisfaction and reduce public trust in healthcare facilities. This study aims to analyze the quality of outpatient registration services at Kedawung Community Health Center using the SERVQUAL method, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The objective is to provide an overview of the outpatient registration service quality at Kedawung Community Health Center in 2025 based on these five SERVQUAL dimensions, serving as a foundation for improving healthcare service quality.

Methods: This study is a descriptive quantitative research with a cross-sectional design. The sample was selected using accidental sampling, involving 100 respondents who were outpatient visitors at Kedawung Community Health Center. Data were collected through a questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions and analyzed using univariate analysis.

Results: The findings show that, in general, the quality of outpatient registration services was rated as good by the majority of respondents (66%). Specifically, the tangibles dimension was rated good by 71% of respondents, reliability by 60%, responsiveness by 74%, assurance by 80%, and empathy by 58%.

Conclusion: Although most respondents rated the outpatient registration service quality at Kedawung Community Health Center as good, there are still aspects that need improvement, particularly in the dimensions of empathy and assurance. Therefore, regular evaluations and capacity-building efforts are necessary to maintain and enhance service quality.

Keywords: Patient Satisfaction, SERVQUAL, Outpatient Registration, Health Center

Bibliography: 35 (2019-2024)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	Error! Bookmark not defined.
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 Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Puskesmas	Error! Bookmark not defined.
2. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4. Metode <i>SERVQUAL</i>	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.
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel.....	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.
G. Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Rencana Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
I. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
J. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
K. Jalannya Peneltian.....	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. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Definisi Operasional	20
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Distribusi Responden terhadap Kualitas Layanan pada Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Distribusi Responden terhadap Kualitas Layanan pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Distribusi Responden terhadap Kualitas Layanan pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Distribusi Responden terhadap Kualitas Layanan pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Distribusi Responden terhadap Kualitas Layanan pada Dimensi Empati (<i>Emphathy</i>).....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	16
Gambar 3.1 Rumus Slovin	18
Gambar 4.1 Grafik Presentase Frekuensi Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Semua Dimensi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Grafik Presentase Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan secara Umum.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan Dinas Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Lembar Permohonan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Lembar Persetujuan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Hasil Pengisian Lembar Persetujuan oleh Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Hasil Pengisian Kuesioner oleh Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Hasil Nilai Statistik Kualitas layanan Pendaftaran Rawat Jalan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Lembar Bimbingan	Error! Bookmark not defined.

