



KARYA TULIS ILMIAH

**Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan
Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon
Tahun 2025**

ALTI DEVHIA NINGRUNG

NIM : P2.06.37.1.22.081

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 Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025

ALTI DE VHIA NINGRUNG

NIM: P2.06.37.1.22.081

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2025

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. Karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025” ini tepat waktu. Penulisan KTI 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 penulisan KTI ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Dini Mariani, M.Kep, Ns, Sp.Kep.Kom, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH. selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
3. Ibu Elfi, SST, MPH, selaku Ketua Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Wilayah Cirebon;
4. Bapak Bambang Karmanto SKM, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, tempat dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
5. Orang tua dan Keluarga saya yang selalu memberikan do’a, dukungan, materi, dan semangat kepada peneliti;
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staf Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Tasikmalaya Wilayah Cirebon yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada peneliti;
7. Semua pihak dan teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah mendoakan, membantu, dan memberikan semangat penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini; dan

8. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri karena telah mampu kuat bertahan dan berusaha secara maksimal untuk menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT. Berkenan membalas segala kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 16 Mei 2025

Alti Devhia Ningrung

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon
2025
ALTI DEVHIA NINGRUNG

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
LAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
KEJAKSAN KOTA CIREBON TAHUN 2025**

106 Hal, V Bab, 17 Tabel, 2 Gambar, 13 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dengan pendaftaran pasien sebagai tahap awal yang memengaruhi kepuasan mereka. Pelayanan pendaftaran yang cepat, tertib, dan ramah menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan. Puskesmas Kejaksan, yang telah terakreditasi paripurna, menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal, terutama terkait waktu tunggu dan interaksi petugas dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025.

Metode Penelitian: Metode kuantitatif deskriptif analitik dengan rancangan penelitian cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang melakukan pendaftaran di tempat pendafataram pasien Puskesmas Kejaksan. Sampel penelitian sebanyak 98 responden diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan wawancara tidak tertulis serta dianalisis secara univariat dan bivariat.

Hasil Penelitian: Terdapat hubungan yang sedang dan signifikan antara mutu pelayanan dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan tingkat kepuasan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas kejaksan kota Cirebon tahun 2025.

Kesimpulan: Mutu pelayanan memiliki hubungan yang sedang signifikan dengan kepuasan layanan pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas kejaksan kota Cirebon tahun 2025.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan, 5 Dimensi Mutu

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

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND
OUTPATIENT REGISTRATION SERVICE SATISFACTION AT
KEJAKSAN COMMUNITY HEALTH CENTER CIREBON CITY IN 2025**

106 Pages, V Chapter, 17 Table, 2 Images, 13 Enclosures

ABSTRACT

Background: Community health centers (Puskesmas) play a crucial role in providing quality healthcare services, with patient registration as the initial stage that influences their satisfaction. Fast, orderly, and friendly registration services are key factors in shaping patients' perceptions of service quality. Puskesmas Kejaksan, which has achieved the highest accreditation level, faces challenges in delivering optimal services, particularly regarding waiting times and staff interactions with patients. This study aims to determine the relationship between service quality and the level of satisfaction of outpatient registration services at Puskesmas Kejaksan Cirebon City in 2025.

Research Methods: Quantitative descriptive-analytic methods with a cross-sectional research design. The study population includes all patients registering at the registration desk of Puskesmas Kejaksan. A total of 98 respondents were selected using the purposive sampling technique. Data were collected through structured questionnaires and informal interviews, and subsequently analyzed using univariate and bivariate statistical methods.

Research Result: There is a significant relationship between the dimensions of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) with the level of patient satisfaction. This shows that the better the quality of service, the higher the level of patient satisfaction in the registration service of Kejaksan Health Center.

Conclusion: Service quality has a significant influence on patient satisfaction. Improving service quality in all five dimensions of service quality is important to increase patient satisfaction with registration services.

Keywords: Service Quality, Outpatient Registration Service Satisfaction Level, 5 dimensions of quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teoritis	7
1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	7
2. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	8
3. Mutu Pelayanan.....	9
4. Kepuasan Pasien.....	12
B. Kerangka Teori	15
C. Kerangka Konsep	16
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis dan Desain Penelitian	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Populasi.....	18
D. Sampel	18
E. Teknik Sampel	19

1. Kriteria Inklusi	19
2. Kriteria Eksklusi.....	20
F. Variable Penelitian	20
1. Variable Independen	20
2. Variable Dependen	21
G. Definisi Operasional.....	21
H. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	23
1. Instrumen Penelitian.....	23
2. Cara Pengumpulan Data	24
I. Pengolahan Data.....	25
1. Menyunting Data (<i>Data Editing</i>).....	25
2. Mengkode Data (<i>Data Coding</i>).....	25
3. Memasukkan Data (<i>Data Entry</i>).....	25
4. Membersihkan Data (<i>Data Cleaning</i>).....	26
J. Analisis Data	26
1. Uji Normalitas Data	26
2. Analisis Univariat.....	27
3. Analisis Bivariat	27
K. Etika Penelitian	28
1. <i>Informed Consent</i> (Lembar Persetujuan)	28
2. <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	28
L. Keterbatasan Penelitian	28
M. Jalannya Penelitian	28
N. Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran dan Lokasi Penelitian	30
1. Profil UPT Puskesmas Kejaksan	30
2. Visi dan Misi, dan Tujuan	30
3. Sarana dan Prasarana Puskesmas Kejaksan	32
4. Tugas Pokok dan Fungsi UPT Puskesmas Kejaksan	35
B. Hasil Penelitian	37
1. Uji Normalitas Data	37
2. Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon.....	38

3. Kepuasan Layanan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025	41
4. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025.....	41
C. Pembahasan.....	44
1. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025.....	44
BAB V KESIMPULAN.....	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	21
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	25
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai <i>r</i>	27
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Puskesmas Kejaksan	32
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas	37
Tabel 4.3 Gambaran Rata-Rata Mutu Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	38
Tabel 4.4 Gambaran Rata-Rata Mutu Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	39
Tabel 4.5 Gambaran Rata-Rata Mutu Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	39
Tabel 4.6 Gambaran Rata-Rata Mutu Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	40
Tabel 4.7 Gambaran Rata-Rata Mutu Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i>	40
Tabel 4.8 Gambaran Rata-Rata Kepuasan Layanan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Kejaksan Kota Cirebon Tahun 2025	41
Tabel 4.9 Hubungan Mutu Pelayanan Pada 5 Dimensi Mutu Dengan Tingkat Kepuasan Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	42
Tabel 4.10 Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Penjelasan Penelitian

Lampiran 2 : Informed Consent

Lampiran 3: Identitas Responden

Lampiran 4 :Lembar Kuisisioner Mutu Pelayanan

Lampiran 5 : Lembar Kuisisioner Kepuasan Pasien

Lampiran 6 : Lembar Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 7 : Lembar Jawaban Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 8 : Lembar Excel Hasil Kuisisioner Dimensi Mutu Layanan

Lampiran 9 : Lembar Excel Hasil Kuisisioner Kepuasan Layanan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan

Lampiran 10 : Hasil SPSS Analisis Univariate Dimensi Mutu Layanan

Lampiran 11 : Hasil SPSS Analisis Univariate Kepuasan Layanan

Lampiran 12 : Hasil SPSS Analisis Bivariat Uji Spearman Antara Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Layanan

Lampiran 13 : Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI)

DAFTAR SINGKATAN

APM : Anjungan Pendaftaran Mandiri

JKN : Jaminan Kesehatan Nasional

Puskesmas : Pusat Kesehatan Masyarakat

RME : Rekam Medis Elektronik

SERVQUAL : Service Quality

UKM : Upaya Kesehatan Masyarakat

UKP : Upaya Kesehatan Perorangan

UPT : Unit Pelaksana Teknis