



**Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya**

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI UPTD PUSKESMAS SINDANG JAWA
KABUPATEN CIREBON TAHUN 2025**

**MOHAMMAD HILMI AMARULLAH
NIM: P2.06.37.1.22.017**

**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 PENDAFTARAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI UPTD PUSKESMAS SINDANG JAWA KABUPATEN CIREBON TAHUN 2025

MOHAMMAD HILMI AMARULLAH
NIM: P2.06.37.1.22.017

Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Tahun 2025

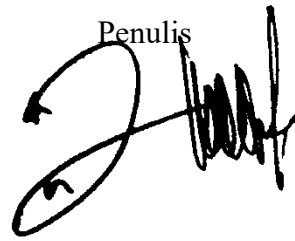


UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Andi Suhenda, SKM., MPH selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Pak Totok Subianto, SKM, MKM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
4. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tidak ternilai kepada peneliti;
5. Kepala UPTD Puskesmas Sindang Jawa yang telah memberikan izin penelitian;
6. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada peneliti;
7. Teman-teman RMIK angkatan 2022 yang saling membantu dan memberikan *support* dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Penulis


Mohammad Hilmi Amarullah

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2024**

MOHAMMAD HILMI AMARULLAH

Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon Tahun 2025

59 Hal, 5 Bab, 11 Tabel, 8 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas pelayanan pendaftaran merupakan komponen penting dalam menunjang kepuasan pasien, khususnya di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Di UPTD Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon, ditemukan keluhan dari pasien mengenai waktu tunggu yang lama dan kurangnya responsivitas petugas pendaftaran, yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Jumlah sampel sebanyak 96 responden yang dipilih menggunakan teknik quota sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang mencakup lima dimensi mutu pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) serta tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji statistik korelasi rank spearman.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan pendaftaran sebagai baik dan mayoritas merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Namun, uji chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,831 ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas tersebut.

Kesimpulan : Mutu pelayanan pendaftaran yang baik belum tentu berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan agar puskesmas memperhatikan aspek lain yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti pelayanan medis dan komunikasi petugas kesehatan, guna meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

Daftar Pustaka: 44 (2016-2024)

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
2024

MOHAMMAD HILMI AMARULLAH

The Relationship between the Quality of Registration Services and the Level of Outpatient Satisfaction at the UPTD of the Sindang Jawa Community Health Center, Cirebon Regency in 2025

59 Pages, 5 Chapter, 11 Tables, 8 Appendix

ABSTRACT

Background: *The quality of registration services is an important component in supporting patient satisfaction, especially in primary health facilities such as community health centers. At the UPTD Sindang Jawa Community Health Center, Cirebon Regency, complaints were found from patients regarding long waiting times and lack of responsiveness of registration officers, which could have an impact on their level of satisfaction. This study aims to determine whether there is a relationship between the quality of registration services and the level of satisfaction of outpatients.*

Research Method: *This study used a quantitative method with a cross-sectional approach. The number of samples was 96 respondents selected using the quota sampling technique. The instrument used was a questionnaire covering five dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence) and the level of patient satisfaction. Data analysis was carried out univariately and bivariately using the Spearman rank correlation statistical test.*

Results: *The results showed that most respondents assessed the quality of registration services as good and the majority were satisfied with the services received. However, the chi-square test showed a p-value of 0.831 ($p > 0.05$), which means that there is no significant relationship between the quality of registration services and the level of outpatient satisfaction at the health center.*

Conclusion: *Good registration service quality is not necessarily directly proportional to the level of patient satisfaction. Therefore, it is recommended that health centers pay attention to other aspects that have a greater influence on patient satisfaction, such as medical services and health worker communication, in order to improve the overall quality of service.*

Keywords: *Quality of Service, Patient Satisfaction, Outpatient*

Bibliography: *44 (2016 – 2024)*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINAL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
BAB 1	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.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Puskesmas.....	8
2. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ).....	9
3. Mutu Pelayanan	11
4. Pelayanan Kesehatan	15
5. Kepuasan pasien	15
6. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran pasien rawat jalan terhadap pasien ..	17
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep.....	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21

A.	Jenis dan Desain Penelitian	21
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	21
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	21
D.	Variabel Penelitian.....	23
E.	Kriteria Sampel Penelitian.....	24
F.	Definisi Operasional Variabel.....	25
G.	Uji Validitas dan Reabilitas	27
H.	Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	29
I.	Cara Pengolahan Data	30
J.	Cara Analisis Data	31
K.	Etika Penelitian	32
L.	Keterbatasan Penelitian	32
M.	Jalannya Penelitian	33
BAB IV		35
HASIL DAN PEMBAHASAN		35
A.	Hasil Penelitian	35
1.	Analisis Univariat	35
2.	Analisis Bivariat	43
B.	Pembahasan Penelitian	44
1.	Karakteristik Responden.....	44
2.	Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	48
3.	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan Pendaftaran Rawat Jalan	50
4.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien berdasarkan Data Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.	53
BAB V		55
PENUTUP		55
1.	Kesimpulan	55
2.	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	2
Tabel 2. Definisi Operasional	25
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	28
Tabel 4. Jadwal Penelitian	34
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Umur	35
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Responden	36
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	37
Tabel 8. Skor Descriptive Statistics	38
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	40
Tabel 10. Skor Descriptive Statistics	42
Tabel 11. Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan antara Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori	19
Gambar 2. Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penjelasan Penelitian	62
Lampiran 2. Informed Consent	63
Lampiran 3. Lembar Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 4. Hasil Perhitungan Univariat Pernyataan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien	66
Lampiran 5. Surat Balasan Izin Penelitian dari Kesbangpol.....	67
Lampiran 6. Surat Balasan izin Penelitian dari Dinas Kesehatan	69
Lampiran 7. Surat Balasan Izin Penelitian dari Puskesmas	70
Lampiran 8. Output SPSS untuk Karakteristik Responden	71
Lampiran 9. Output SPSS Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien	72
Lampiran 10. Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah (KTI)	74