

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS BAREGBEG KABUPATEN CIAMIS
TAHUN 2026**



**Kemenkes
Poltekkes Tasikmalaya**

NENG AYU CAHYANI

P2.06.37.0.23.023

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN
2026**

KARYA TULIS ILMIAH

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS BAREGBEG KABUPATEN CIAMIS
TAHUN 2026**



NENG AYU CAHYANI

P2.06.37.0.23.023

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN
2026**

HALAMAN JUDUL

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS BAREGBEG KABUPATEN CIAMIS
TAHUN 2026**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



NENG AYU CAHYANI

P2.06.37.0.23.023

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLTEKKES KEMENKES TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN
2026**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayahnya sebagai penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) Penelitian yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Baregbeg Kabupaten Ciamis Tahun 2026”. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) 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 Karya Tulis Ilmiah (KTI) penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukkan kepada :

1. Ridwan Mulyana, S.Kep., Ners selaku Kepala Puskesmas Baregbeg Kabupaten Ciamis
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya
3. Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
4. Dedi Setiadi, SKM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengarahkan dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Terima kasih 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. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan karya tulis ilmiah (KTI) 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 Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang sudah dibuat ini dapat membawa manfaat bagi yang membaca.

Tasikmalaya, 27 Februari 2026

Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Tasikmalaya 2025/2026
Neng Ayu Cahyani

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BAREGBEG KABUPATEN CIAMIS
TAHUN 2026**

125 Halaman, V BAB, 2 Gambar, 15 Tabel, 22 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan tahapan awal yang sangat menentukan pengalaman pasien, namun di Puskesmas Baregbeg masih ditemukan kendala seperti penumpukan pasien, waktu tunggu lama, pemanggilan nomor yang tidak sesuai urutan, waktu layanan yang tidak konsisten sehingga berpotensi menurunkan kepuasan pasien. **Tujuan Penelitian:** mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. **Metodologi Penelitian:** penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, memakai kuesioner berskala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Sampel sebanyak 100 responden ditentukan dengan accidental sampling. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien. **Hasil Penelitian:** Mayoritas responden berusia 17–26 tahun (31%), berjenis kelamin perempuan (73%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (43%), berdomisili di Baregbeg (37%), dan menggunakan BPJS (62%). Tingkat kepuasan pasien sangat baik pada dimensi reliability (99%), responsiveness (95%), assurance (99%), dan empathy (99%), sedangkan pada dimensi tangible sebanyak 87% responden menyatakan puas dan 13% tidak puas terutama terkait keterbatasan ruang tunggu dan tempat duduk. **Kesimpulan:** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Baregbeg tergolong sangat baik, namun peningkatan fasilitas pada dimensi tangible masih perlu dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pendaftaran, Puskesmas, SERVQUAL, Pelayanan Rawat Jalan.

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 2025/2026
Neng Ayu Cahyani

***OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVELS WITH THE SERVICES PROVIDED
BY OUTPATIENT REGISTRATION OFFICERS AT THE BAREGBEG COMMUNITY
HEALTH CENTER IN CIAMIS REGENCY IN 2026***

125 Pages, V CHAPTER, 2 Pictures, 15 Table, 22 Attachment

ABSTRACT

Background: Outpatient registration services are the initial stage that significantly shapes the patient experience; however, at the Baregbeg Community Health Center, challenges such as patient backlogs, long wait times, patients being called out of turn, and inconsistent service times are still encountered, which have the potential to reduce patient satisfaction. **Research Objective:** to describe the level of patient satisfaction with outpatient registration services based on the five SERVQUAL dimensions. **Research Method:** this study used a quantitative method with a descriptive approach, employing a Likert-scale questionnaire that had been previously tested for validity and reliability. A total of 100 respondents were selected using accidental sampling. Data were analyzed descriptively using frequency distribution to present patient satisfaction levels. **Research Results:** The majority of respondents were aged 17–26 years (31%), female (73%), worked as housewives (43%), resided in Baregbeg (37%), and used BPJS (62%). Patient satisfaction levels were very good in terms of reliability (99%), responsiveness (95%), assurance (99%), and empathy (99%), while in terms of tangibles, 87% of respondents were satisfied and 13% were dissatisfied, mainly due to limited waiting room space and seating. **Conclusion:** Patient satisfaction with outpatient registration services at the Baregbeg Community Health Center is very good, but improvements in facilities in the tangible dimension are still needed to enhance patient comfort.

Keywords: Patient Satisfaction, Registration, Public Health Center, SERVQUAL, Outpatient Services.

Motto

“Hidup adalah tentang terus belajar, karena hidup tidak pernah berhenti mengajarkan.”

(R.A Kartini)

“Keberhasilan bukanlah milik orang yang pintar, tetapi milik mereka yang senantiasa berusaha.”

(B.J. Habibie)

“Tidak penting seberapa lambat kamu berjalan, selama kamu tidak berhenti.”

(Konfusius (Confucius))

“Dream, believe, and make it happen.”

(Agnes Monica)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	viii
PERSEMBAHAN.....	x
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Kerangka Teori.....	25
C. Kerangka Konsep.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	27
D. Variable Penelitian	29
E. Definisi Operasional.....	29

F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
G. Intrumen dan Cara Pengumpulan Data	34
H. Pengolahan Data.....	35
I. Analisis Data	36
J. Etika Penelitian	37
K. Jalannya Penelitian.....	38
L. Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum	40
B. Hasil Penelitian	41
C. Pembahasan.....	47
BAB V.....	66
KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pada Rawat Jalan di Puskesmas Baregbeg Tahun 2026.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal Pada Rawat Jalan di Puskesmas Baregbeg Tahun 2026	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Rawat Jalan Puskesmas Baregbeg Tahun 2026	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Rawat Jalan di Puskesmas Baregbeg Tahun 2026	44
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Bayar Pada Rawat Jalan di Puskesmas Baregbeg Tahun 2026	44
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Pada Rawat Jalan di Puskesmas Baregbeg Tahun 2026.....	45
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Pada Rawat Jalan di Puskesmas Baregbeg Tahun 2026	45
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Pada Rawat Jalan di Puskesmas Baregbeg Tahun 2026.....	46
Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>) Pada Rawat Jalan di Puskesmas Baregbeg Tahun 2026.....	46
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Pada Rawat Jalan di Puskesmas Baregbeg Tahun 2026.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	25
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 3 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal
- Lampiran 4 Surat Permintaan Studi Pendahuluan
- Lampiran 5 Surat Pengantar Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 6 Surat Pengantar Dinas Kesehatan
- Lampiran 7 Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan (Informed Consent)
- Lampiran 9 Lembar Kuesioner
- Lampiran 10 Transkrip Wawancara
- Lampiran 11 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 12 Surat Pengantar Penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- Lampiran 13 Surat Pengantar Penelitian Dinas kesehatan
- Lampiran 14 Surat Balasan Puskesmas
- Lampiran 15 Surat Pengantar Kaji Etik
- Lampiran 16 Surat Hasil Kaji Etik
- Lampiran 17 Lembar Bimbingan Hasil Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 18 Surat Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah (KTI)
- Lampiran 19 Data Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 20 Data Hasil Pengolahan
- Lampiran 21 Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden dan Kepuasan
Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Mutu
- Lampiran 22 Dokumentasi Penelitian