

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGAGLIK
II MENGGUNAKAN PENDEKATAN *SERVQUAL***

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya Kesehatan
Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh :

NOVI ADINDA RAHMANIA

221204085

**PROGRAM STUDI
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN (D3)
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN
KARYA TULIS ILMIAH**

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGAGLIK II
MENGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL**

Diajukan oleh :

NOVI ADINDA RAHMANIA
221204085

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Syah Sebagai
Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya Kesehatan di Fakultas
Kesehatan Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal, 12 Agustus 2025

Mengesahkan

Penguji,

Pembimbing,



Andi Karisma Nurdiansyah, A.Md.Perkes.,
S.K.M., M.KM.,
NIDN. 0511078602



Endang Purwanti, dr.Sp.M., M.Kes.
NIDN. 8852710016

Mengesahkan,



Zakarias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., SIP., M.P.H
NPP : 201830114

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Novi Adinda Rahmania

NPM : 221204085

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3)

Judul KTI : Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Ngaglik II Menggunakan Pendekatan *Servqual*

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut diatas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil dari *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang diacu dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik dikemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensinya yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 12 Agustus 2025



Novi Adinda Rahmania

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas semua nikmat dan hidayanya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Ngaglik II Menggunakan Pendekatan *Servqual*", merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan pada Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Universitas Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ida Nursanti, S.Kep.,Ns.,M.P.H selaku Rektor Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Ahmad Yani Yogyakarta.
2. Zakarias Kurnia Purbobinuko, A.Md.RMIK., SIP., M.P.H selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderall Ahmad Yani Yogyakarta.
3. Rizky Yuspita Sari, S.Kep., Ns.,M.P.H Selaku Koordinator Karya Tulis Ilmiah.
4. Endang Purwanti, dr. Sp.M., M.Kes Selaku Dosen Pembimbing Karya Tulis Ilmiah.
5. Andi Karisma Nurdiyansyah, A.Md.Perkes., S.KM., M.K.M Selaku Dosen Penguji Karya Tulis Ilmiah.
6. Segenap dosen dan karyawan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberi ilmunya kepada saya selama belajar dibangku perkuliahan ini.
7. Sri Mujianto, S.KM., MPH selaku Kepala Puskesmas Ngaglik II yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
8. Seluruh karyawan Puskesmas Ngaglik II yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua saya bapak Mukti Ali Sanjaya dan mamah Nurhayati, seluruh keluarga inti & keluarga besar yang dirumah, saya ingin menyampaikan rasa terimakasih setinggi-tingginya atas pengorbanan, dukungan, doa dan cinta kasih yang selalu diberikan. Tanpa bantuan, motivasi serta dorongan dari mereka, saya mungkin akan kesulitan menyelesaikan proposal ini.
10. Kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebut namanya satu-persatu saya ucapkan terimakasih banyak telah menemani serta memberikan saya semangat.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan hasil penulis Proposal Karya Tulis Ilmiah ini. Akhir kata, semoga hasil penulisan proposal Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi pengembang ilmu pengetahuan khususnya di bidang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Yogyakarta, Maret 2025

Novi Adinda Rahmania

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAA.....	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah Penelitian.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Puskesmas	7
B. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	9
C. Jenis- jenis Pendaftaran di Puskesmas	10
D. Kepuasan Pasien	11
E. Kerangka teori	14
F. Kerangka konsep.....	15
G. Pertanyaan Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Desain Karya Tulis Ilmiah	17
B. Lokasi dan waktu	17
C. Subjek dan Objek Penelitian	18
D. Definisi Operasional	18
E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data	20

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	21
G. Metode Pengolahan Dan Analisis Data.....	22
H. Etika Penelitian	24
I. Pelaksanaan Karya Tulis Ilmiah	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
HASIL.....	26
A. Gambaran Umum Puskesmas Ngaglik II.....	26
B. PEMBAHASAN	49
C. TERBATASAN	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	66

PERPUSTAKAAN
 UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3. 1Definisi oprasional	18

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka teori.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	15

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR SINGKATAN

SPO	= Standar Prosedur Operasional
TPPRJ	= Tempat Penerimaan Pelayanan Rawat Jalan
RMIK	= Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	= Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
TBC	= <i>Tuberculosis</i>
DBD	= Demam Berdarah <i>Dengue</i>
APM	= Anjungan Pendaftaran Mandiri
KB	= Keluarga Berencana
KIA	= Kesehatan Ibu dan Anak
HIV	= <i>Human Immunodeficiency Virus</i>
IMS	= Infeksi Seksual Menular

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	66
Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan	67
Lampiran 3 Jawaban Surat Izin Studi Pendahuluan.....	68
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	69
Lampiran 5 Jawaban Surat Izin Penelitian.....	70
Lampiran 6 Persetujuan Responden.....	71
Lampiran 7 Pedoman Wawancara.....	76
Lampiran 8 Persetujuan Ujian Hasil	77
Lampiran 9 Ethical Clearance	80
Lampiran 10 Bimbingan Karya Tulis Ilmiah	81
Lampiran 11 Cek Plagiarisme	82

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA