HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN UMUM DI RUMAH SAKIT SUMBER WARAS TAHUN 2023

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

MELLIYAH MAULINDA

P2.06.37.1.20.063

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN CIREBON

2023

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN UMUM DI RUMAH SAKIT SUMBER WARAS TAHUN 2023

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan D-III Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

MELLIYAH MAULINDA

P2.06.37.1.20.063

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA

JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN

PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN CIREBON

2023

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul "Hubungan Kualitas Layanan Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Umum Di Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2023" tepat pada waktunya.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Sebastian A. Budijono, M.Kes selaku direktur Rumah Sakit Sumber Waras;
2. Hj. Ani Radiati, S.Pd., M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon;
4. Suhartini, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
5. Asih Kundari, A.Md. PerKes selaku kepala Rekam Medis Rumah Sakit Sumber Waras;
6. Bapak dan mamah saya yang telah memberikan dukungan material dan moral;
7. Nenek saya yang senantiasa memberikan motivasi;
8. Sahabat saya yang selalu memberikan dukungan penuh dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah; dan
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan proposal penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini sangat jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki penulisan selanjutnya. Penulis berharap bahwa semoga Karya Tulis Ilmiah ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 12 Februari 2023

Peneliti

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya
2023

MELLIYAH MAULINDA

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN UMUM DI RUMAH SAKIT SUMBER WARAS TAHUN 2023

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspetasi mereka. Berdasarkan hasil studi pendahuluan peneliti melakukan wawancara kepada lima pasien yang mengatakan bahwa pendaftaran terbilang terlalu cepat dengan waktu pelayanan hanya 10 menit dan informasi yang disampaikan menjadi kurang jelas. Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka penulis ingin mengetahui adakah hubungan antara kualitas layanan rekam medis terhadap tingkat kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum di Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2023.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Sampel dari penelitian ini adalah pasien pendaftaran rawat jalan umum sebanyak 99 responden dihitung menggunakan rumus slovin. teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji chi square. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariate.

Hasil : Hasil karakteristik responden berdasarkan usia responden dengan rentang usia 18 – 35 tahun paling banyak dengan persentase 44,4%. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden dengan jenis kelamin perempuan lebih dominan dengan persentase 62,6%. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan paling banyak yaitu tamat SLTA dengan persentase 97,0%. Karakteristik berdasarkan pekerjaan paling banyak yaitu belum bekerja dengan persentase 36,4%. Hasil yang didapatkan untuk kualitas layanan rekam medis untuk kategori baik yaitu 42,4%, dan tidak baik yaitu 57,6%. Hasil yang didapatkan untuk kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum untuk kategori puas yaitu 41,4%, dan kategori tidak puas yaitu 58,6%. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji korelasi menggunakan uji chi square antara kualitas layanan rekam medis dan kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum diketahui *p-value* (signifikasi) 0.000 yang berarti bahwa *P-value* = 0.000 < 0.05. maka hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas layanan rekam medis dengan kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum.

Kesimpulan : Terdapat hubungan kualitas layanan rekam medis dengan kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Tingkat Kepuasan Pasien
Daftar Pustaka : 22 (2012–2022)

Ministry of Health of the Republic of Indonesia

Tasikmalaya Health Polytechnic

Department of Medical Records and Health Information

Diploma III Study Program Medical Records and Health Information Tasikmalaya

2023

MELLIYAH MAULINDA

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY AND LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH MEDICAL RECORDS SERVICES IN PUBLIC OUTPATIENT PATIENT REGISTRATION IN SUMBER WARAS HOSPITAL IN 2023

ABSTRACT

Background : Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise from comparing a product's perceived performance (or results) against their expectations. Based on the results of the preliminary study, the researcher conducted interviews with five patients who said that registration was too fast with a service time of only 10 minutes and the information conveyed was unclear. Based on the description on this background, the author wants to find out whether there is a relationship between the quality of medical record services and the level of patient satisfaction with general outpatient registration at Sumber Waras Hospital in 2023.

Research Methods : This type of research is a quantitative analytic observational with a cross sectional approach. The sample of this study were general outpatient registration patients as many as 99 respondents calculated using the slovin formula. sampling technique using Purposive Sampling technique. The statistical test used in this study is the chi square test. Data analysis in this study is univariate analysis and bivariate analysis.

Results: The results of the characteristics of the respondents based on the age of the respondents with an age range of 18-35 years at most with a percentage of 44.4%. Characteristics based on the gender of respondents with female gender are more dominant with a percentage of 62.6%. Characteristics of respondents based on education, most of them graduated from high school with a percentage of 97.0%. Characteristics based on the most work that is not yet working with a percentage of 36.4%. The results obtained for the quality of medical record services for the good category were 42.4%, and not good, namely 57.6%. The results obtained for general outpatient registration patient satisfaction for the satisfied category were 41.4%, and the dissatisfied category was 58.6%. The results showed that the results of the correlation test using the chi square test between the quality of medical record services and patient satisfaction with general outpatient registration were known to have a p-value (significance) of 0.000, which means that P-value = 0.000 <0.05. the results of the study indicate that there is a relationship between the quality of medical record services and patient satisfaction with general outpatient registration.

Conclusion : There is a relationship between the quality of medical record services and patient satisfaction with general outpatient registration.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction Level

Bibliography : 21 (2012–2022)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS ..... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN ..... Error! Bookmark not defined.
UNGKAPAN TERIMAKASIH ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I
PENDAHULUAN ..... Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah ..... Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah ..... Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
1.Tujuan Umum ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.Tujuan Khusus ..... **Error! Bookmark not defined.**
D. Manfaat Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
1.Manfaat Teoritis ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.Manfaat praktis ..... **Error! Bookmark not defined.**
E. Keaslian Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
BAB II
TINJAUAN PUSTAKA ..... Error! Bookmark not defined.
A. Telaah Pustaka ..... Error! Bookmark not defined.
1.Rumah Sakit ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.Kualitas Layanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
a. Pengertian Kualitas Layanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
b.Dimensi Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
c. Indikator Kepuasan Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.Kepuasan Pasien ..... **Error! Bookmark not defined.**
a. Pengertian Kepuasan Pasien ..... **Error! Bookmark not defined.**
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien ..... **Error! Bookmark not defined.**
c. Konsep Dalam Kepuasan ..... **Error! Bookmark not defined.**
4.Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)..... **Error! Bookmark not defined.**
B. Kerangka Teori..... Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep..... Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis..... Error! Bookmark not defined.
BAB III
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 tekning sampel ..... Error! Bookmark not defined.
1.Populasi..... **Error! Bookmark not defined.**
2.Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**
D. Kriteria Sampel Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
E. Variabel Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional ..... Error! Bookmark not defined.
G. Uji Validitas dan Reabilitas ..... Error! Bookmark not defined.
H. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data..... Error! Bookmark not defined.
I. Pengolahan Data ..... Error! Bookmark not defined.
J. Analisis Data..... Error! Bookmark not defined.
K. Etika Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
L. Keterbatasan Penelitian..... Error! Bookmark not defined.
M. Jalannya Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
N. Jadwal Penelitian..... Error! Bookmark not defined.
BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN ..... Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Rumah Sakit..... Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
1.Analisis Univariat ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.Analisis Bivariat..... **Error! Bookmark not defined.**
3.Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V

PENUTUP ..... Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan ..... Error! Bookmark not defined.

B. Saran ..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA ..... Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN .....

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3. 2 Uji Validitas Kuesioner..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Terhadap Kualitas Layanan Rekam Medis Pada Semua Dimensi...**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Terhadap Kualitas Layanan Rekam Medis**Error! Bookmark not defined.**
tabel 4. 7 Distribusi responden terhadap kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan umum .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 8 Tabulasi Silang Dan Hasil Uji Statistic Hubungan Kualitas Layanan Rekam Medis Dan Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Umum..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1Konseptual dalam kepuasan 14
Gambar 2. 2Kerangka Teori 14
Gambar 2. 3 Kerangka konsep 15
Gambar 2. 4 Rumus Slovin 17

DAFTAR SINGKATAN

RSD : Rumah Sakit Daerah

RS : Rumah Sakit

TPPRJ : Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Hlm : Halaman

DAFTAR LAMPIRAN

1. 1Lampiran Lembar Permohonan Menjadi Responden

1. 2 Lampiran Lembar Persetujuan Menjadi Responden

1. 3 Lampiran Kuesioner Penelitian