

**HUBUNGAN MUTU LAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT SUMBER WARAS
TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



RIZKI SALSABILA AMALIA

P2.06.37.1.20.067

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
CIREBON
2023**

**HUBUNGAN MUTU LAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN DAN WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN
PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT SUMBER WARAS
TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
D III Program Studi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan



RIZKI SALSABILA AMALIA

P2.06.37.1.20.067

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN PEREKAM 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 (KTI) yang berjudul "Hubungan Mutu Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2023" tepat pada waktunya. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Hj. Ani Radiati, S.Pd., M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Bapak Dr. Sebastian A. Budijono, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Sumber Waras;
3. Bapak Dedi Setiadi, SKM. M.Kes, selaku ketua jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Bapak Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Ibu Asih Kundari, Amd.PerKes, selaku kepala rekam medis Rumah Sakit Sumber Waras;
6. Bapak Totok Subianto, SKM, MKM, selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan penulis dalam penyusunan Proposal Penelitian ini;
7. Para dosen dan staf Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon;
8. Bapa dan Ema yang telah support selalu dan mendoakan saya selama ini;

9. Om dan tante yang selalu mendukung dan mendoakan;
10. Semua pihak yang telah membantu khususnya teman saya dalam penyelesaian penyusunan 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 (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, 30 Mei 2023

Peneliti

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

RIZKI SALSABILA AMALIA

**HUBUNGAN MUTU LAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DAN
WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT
SUMBER WARAS TAHUN 2023**

52 Hal, 5 Bab, 13 Tabel, 3 Gambar, 16 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu layanan pendaftaran dan waktu tunggu. Pelayanan dapat dikatakan profesional dalam unit pendaftaran dapat dilakukan melalui kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi, kecepatan, ketepatan waktu layanan, ketanggapan dan keandalan. Dari studi pendahuluan yang dilakukan, diperoleh ketidakpuasan pada pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Sumber Waras. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu layanan pendaftaran rawat jalan dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*. Jumlah sampel 72 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah *chi-square*. Analisis yang digunakan univariat dan bivariat.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian diketahui bahwa mutu kategori baik 38 responden (52,8%), dan tidak baik 34 responden (47,2%). Waktu tunggu kategori kurang dari 1 jam 25 reponden (34,7%), dan lebih dari 1 jam 47 responden (65,3%). Kemudian kepuasan pasien kategori puas 36 responden (50%) dan tidak puas 36 responden (50%). Hasil analisis data dengan Uji *Chi-Square* diperoleh nilai *p-value* 0,000 yang berarti $0,000 < 0,05$ untuk itu H_0 1 ditolak sehingga didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu layanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Kemudian terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Simpulan: Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan sebaiknya lebih memprioritaskan mutu pelayanan, karena mutu pelayanan di bagian pendaftaran dan waktu tunggu mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: mutu pelayanan, pendaftaran rawat jalan, kepuasan pasien

Daftar Pustaka: 30 (2008-2022)

**Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Record and Health Information
Diploma III Study Program Medical Record and Health Information Tasikmalaya
2023**

RIZKI SALSABILA AMALIA

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF OUTPATIENT REGISTRATION SERVICES AND WAITING TIME TO BPJS PATIENT SATISFACTION AT SUMBER WARAS HOSPITAL YEAR 2023

52 Pages, 5 Chapter, 13 Tables, 3 Figures, 16 Attachments

ABSTRACT

Background: To achieve optimal health status, health efforts are needed, namely maintenance and improvement of service quality. In addition, it is necessary to measure patient satisfaction in order to find out how satisfied the patient is with the services provided. From the preliminary study conducted, obtained dissatisfaction with the service at the outpatient registration section of Sumber Waras Hospital. This study aims to determine the relationship between the quality of outpatient registration services and waiting time on BPJS patient satisfaction at Sumber Waras Hospital.

Research Methods: This study uses a type of quantitative research using a cross sectional design. The number of samples is 72 respondents. The sampling technique is purposive sampling. The statistical test used is chi-square. The analysis used is univariate and bivariate.

Research Result: The results showed that the quality category was good for 38 respondents (52.8%), and not good for 34 respondents (47.2%). The waiting time for the category is less than 1 hour for 25 respondents (34.7%), and more than 1 hour for 47 respondents (65.3%). Then 36 respondents (50%) were satisfied with patient satisfaction and 36 respondents (50%) were not satisfied. The results of data analysis using the Chi-Square Test obtained a p-value of 0.000, which means $0.000 < 0.05$ for that H_0 was rejected so that it was found that there was a significant relationship between the quality of outpatient registration services and patient satisfaction. Then there is a significant relationship between waiting time and patient satisfaction.

Conclusion: Hospitals as health service providers should prioritize service quality, because the quality of service in registration and waiting time has an influence on patient satisfaction.

Keywords: service quality, outpatient registration, patient satisfaction

Bibliography: 30 (2008-2022)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Teoritis.....	9
B. Kerangka Teori	18
C. Kerangka Konsep	19
D. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	20
D. Variabel Penelitian.....	22

E. Definisi Operasional	23
F. Uji Validitas dan Reabilitas.....	23
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data	25
H. Pengolahan Data.....	27
I. Analisis Data.....	28
J. Etika Penelitian.....	29
K. Keterbatasan Penelitian	30
L. Jalannya Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Sumber Waras.....	32
B. Hasil Penelitian.....	34
C. Pembahasan.....	41
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	23
Tabel 3. 2 Hasil Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan	24
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien BPJS Di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Sumber Waras.....	34
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Sumber Waras.....	34
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Respoden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Sumber Waras	35
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Menurut Dimensi Mutu Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Sumber Waras	36
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Menurut Mutu Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Secara Umum Terhadap Pasien BPJS di Rumah Sakit Sumber Waras	37
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Menurut Layanan Waktu Tunggu di Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Rumah Sakit Sumber Waras	37
Tabel 4. 7 Distribusi Responden Menurut Dimensi Kepuasan Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Sumber Waras	38
Tabel 4. 8 Distribusi Responden Menurut Kepuasan Pasien BPJS Pendaftaran Rawat Jaln Secara Umum di Rumah Sakit Sumber Waras	38
Tabel 4. 9 Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Mutu Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	39
Tabel 4. 10 Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien BPJS	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	19
Gambar 3. 1 Jadwal Penelitian	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden

Lampiran 4 Rekap SPSS Hasil Kuesioner Mutu Layanan Pendaftaran Rawat Jalan, Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien

Lampiran 5 *Output* SPSS Hasil Total Kuesioner Mutu Layanan, Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien

Lampiran 6 Hasil *Output* Dimensi Variabel Mutu Layanan Dan Waktu Tunggu

Lampiran 7 Hasil *Output* Dimensi Variabel Kepuasan Pasien

Lampiran 8 Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 9 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 10 Kuesioner Penelitian Identitas Responden

Lampiran 11 Kuesioner Penelitian Mutu Layanan Pendaftaran

Lampiran 12 Kuesioner Penelitian Waktu Tunggu Dan Kepuasan Pasien

Lampiran 13 Pengisian Kuesioner Responden

Lampiran 14 Hasil Uji *Chi-Square*

Lampiran 15 Dokumentasi

Lampiran 16 Lembar Bimbingan

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
Kemenkes	: Kementerian Republik Indonesia
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
RMIK	: Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
TTPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
UU	: Undang-Undang
SPSS	: <i>Statistical Package For The Social Sciences</i>
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
RSU	: Rumah Sakit Umum
SDM	: Sumber Daya Manusia