

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
KABUPATEN CIREBON
TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



SEKAR AYU FITRININGTIAS

P2.06.37.1.20.069

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

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
KABUPATEN CIREBON
TAHUN 2022**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

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



SEKAR AYU FITRININGTIAS

P2.06.37.1.20.069

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

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon Tahun 2022” ini tepat pada waktu yang sudah ditetapkan. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. As'ad Suyudi, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon yang telah memberikan izin penelitian;
2. Hj. Ani Radiati, S.Pd,M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
4. Yanto Haryanto, S.Pd,S.Kp,M.Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
5. Gina Nurfadilah, Amd. RMIK, selaku Koordinator Rekam Medis Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
6. Elfi, SST, MPH, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
7. Orangtua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
8. Seluruh Dosen dan Civitas akademika Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan; dan
9. Semua pihak yang telah membantu dalam terselesainya penyusunan Karya Tulis

Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Cirebon, Mei 2023

Penulis

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

SEKAR AYU FITRININGTIAS

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KABUPATEN CIREBON TAHUN
2022**

80 Halaman, V Bab, 11 Tabel, 2 Gambar, 15 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien dapat digunakan sebagai penilaian untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh penyedia layanan kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dan lain-lain. Kepuasan Pasien menjadi salah satu indikator dalam mengukur keberhasilan mutu pelayanan pendaftaran. Apabila pelayanan pendaftaran yang diberikan kepada pasien melebihi harapan pasien tersebut maka pasien akan merasa puas. Dengan demikian dapat menunjukkan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel dengan rancangan penelitian cross sectional. Sampel adalah pasien rawat jalan, jumlah sampel 72 orang dengan teknik purposive sampling. Analisis penelitian ini adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan Uji *Chi-Square*.

Hasil Penelitian: Mutu pelayanan pendaftaran yaitu 58,3% kurang baik. Kepuasan pasien rawat jalan yaitu 54,2% kurang puas. Hasil analisis data dengan Uji *Chi-Square* diperoleh $p\text{-value} = 0,006$ yang berarti $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak.

Simpulan: Hasil Penelitian yang didapatkan yaitu ada hubungan antara Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Pendaftaran, Kepuasan Pasien Rawat Jalan
Daftar Pustaka: 18 (2013-2022)

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

SEKAR AYU FITRININGTIAS

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF REGISTRATION SERVICES TO OUTPATIENT SATISFACTION AT GENERAL HOSPITAL MUHAMMADIYAH UNIVERSITY CIREBON DISTRICT IN 2022

80 Pages, V Chapter, 11 Table, 2 Images, 15 Enclosures

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction can be used as an assessment to assess the quality of health services offered by health service providers, such as hospitals, health centers, clinics, and others. Patient satisfaction is one of the indicators in measuring the success of the quality of registration services. If the registration service provided to the patient exceeds the patient's expectations, the patient will feel satisfied. Thus it can show the ability of service providers to meet patient needs. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of registration services and the satisfaction of outpatients at the Muhammadiyah University General Hospital, Cirebon Regency.

Research Method: This research is a quantitative research, namely research that aims to see the relationship between variables with a cross sectional research design. The sample is outpatient, the number of samples is 72 people with purposive sampling technique. The analysis of this study was univariate and bivariate using the Chi-Square Test.

Research results: The quality of the registration service, namely 58.3%, is not good. Satisfaction of outpatients, namely 54.2%, was less satisfied. The results of data analysis with the Chi-Square Test obtained $p\text{-value} = 0.006$ which means ≤ 0.05 then H_0 is rejected.

Conclusion: The research results obtained are that there is a relationship between the Quality of Registration Services and Outpatient Patient Satisfaction at Muhammadiyah University Hospital, Cirebon Regency.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Outpatient

Bibliography: 18 (2013-2022)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
UNGKAPAN TERIMAKASIH	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teoritis	7
1. Rekam Medis	7
2. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)	7
3. Kepuasan Pasien	9
4. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	14
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka Konsep	16
D. Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel/ Sampling	18
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional.....	21
F. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	22
G. Pengolahan Data.....	23
H. Analisis Data	24
I. Etika Penelitian	25
J. Jalannya Penelitian	26
K. Jadwal Penelitian.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil Penelitian	28
1. Karakteristik Responden	28
2. Hasil Analisis Univariat	29
3. Hasil Analisis Bivariat	32

B. Pembahasan	33
1. Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon	33
2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon	34
3. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon .	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	21
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur	28
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan.....	29
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon Tahun 2022	29
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon Tahun 2022	30
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon Tahun 2022.....	31
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Kabupaten Cirebon Tahun 2022.....	31
Tabel 4.8 Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Cirebon Tahun 2022	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan	16
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	16

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 4. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 5. Identitas Responden
- Lampiran 6. Kuesioner Mutu Pelayanan Pendaftaran
- Lampiran 7. Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan
- Lampiran 8. Kuesioner yang telah diisi
- Lampiran 9. Hasil Jawaban Pertanyaan Mutu Pelayanan Pendaftaran dan Hasil jawaban pertanyaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan
- Lampiran 10. Analisis Data Karakteristik Responden
- Lampiran 11. Analisis Data Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran
- Lampiran 12. Analisis Data Dimensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan
- Lampiran 13. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan
- Lampiran 14. Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 15. Dokumentasi

DAFTAR SINGKATAN

RS	: Rumah Sakit
RSU	: Rumah Sakit Umum
UMC	: Universitas Muhammadiyah Cirebon
RJ	: Rawat Jalan