

**ANALISIS KUALITAS MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN
ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DENGAN MODEL *HOT-
FIT* DI RSU SYIFA MEDINA DAN RS JASA KARTINI
TASIKMALAYA**

KARYA TULIS ILMIAH



**EVA SYOFWATUL AZIZAH
P2.06.37.0.20.052**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA
2023**

**ANALISIS KUALITAS MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN
ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DENGAN MODEL *HOT-
FIT* DI RSU SYIFA MEDINA DAN RS JASA KARTINI
TASIKMALAYA**

KARYA TULIS ILMIAH



**EVA SYOFWATUL AZIZAH
P2.06.37.0.20.052**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA
2023**

HALAMAN JUDUL

ANALISIS KUALITAS MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* PASIEN RAWAT JALAN DENGAN MODEL *HOT-FIT* DI RSU SYIFA MEDINA DAN RS JASA KARTINI TASIKMALAYA

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



**EVA SYOFWATUL AZIZAH
P2.06.37.0.20.052**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PRODI DIII REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
TASIKMALAYA
2023**

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai masa penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat serta kelancaran sehingga penulis dapat menyusun karya tulis ilmiah dengan lancar;
2. dr. Dasep Padilah, selaku Direktur Utama Rumah Sakit Umum Syifa Medina;
3. dr.H. Rudy Suradi, Sp.N, selaku Direktur Utama Rumah Sakit Jasa Kartini;
4. Rifqi Muharram, S. Tr.Gz selaku Kasubag Pengembangan dan Diklat RS Jasa Kartini;
5. Gina Rahmi, A.Md.RMIK, selaku Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Umum Syifa Medina;
6. Widya Nadiroh Trisnasari, A.Md.RMIK, selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Jasa Kartini;
7. Lia Nuraliyah, A.Md selaku kepala unit pendaftaran Rumah Sakit Umum Syifa Medina;
8. Farid Nurasid, selaku Koordinator Rawat Jalan Rumah Sakit Jasa Kartini;
9. Ani Radiati R, S.Pd, M.Kes, selaku Direktur Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
10. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan serta Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya;
11. Dewi Lena SK, A.Md.PK, SKM., MPH, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberi arahan dalam penyusunan karya tulis ilmiah;
12. Para jajarannya dosen dan staf akademik lainnya yang telah membantu kelancaran pendidikan penulis;
13. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, yang selalu memberikan nasehat dan mendoakan saya,

meyakinkan segala proses yang saya hadapi bisa terlewati dengan usaha dan doa;

14. Orang terkasih saya dengan NPM 100220047 yang selalu membantu serta memberikan kebahagiaan, perjuangan, semangat, nasehat dan doa yang membuat saya terus bertahan dan menyelesaikan tugas besar saya;
15. Rekan terbaik saya yang telah memberikan semangat dan bantuan dukungan hingga terselesaikannya penyusunan karya tulis ilmiah ini;
16. Rekan-rekan Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan semangat dan dorongan hingga terselesaikannya penyusunan proposal karya tulis ilmiah ini.
17. Diri sendiri yang telah berjuang dengan semangat tanpa lelah hingga terselesaikannya penyusunan karya tulis ilmiah ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Tasikmalaya, April 2023

Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
2023
EVA SYOFWATUL AZIZAH

**ANALISIS KUALITAS MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* PASIEN
RAWAT JALAN DENGAN MODEL *HOT-FIT* DI RSU SYIFA MEDINA DAN RS JASA
KARTINI TASIKMALAYA
70 Halaman, V Bab, 2 Tabel, 8 Gambar, 19 Lampiran**

ABSTRAK

Latar Belakang : Proses pengembangan untuk pelayanan yang prima dapat dilakukan melalui perancangan baru dan melakukan modifikasi dari sistem informasi yang sesuai dengan perubahan lingkungan sekitar. Salah satu perancangan dan modifikasi yang digunakan yaitu dengan menerapkan pendaftaran *online*. Salah satu model analisis suatu sistem informasi adalah model *Human, Organization, Technology And Net Benefit (HOT-Fit)*. Peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan model *HOT-Fit* di RSU Syifa Medina dan RS Jasa Kartini berdasarkan permasalahan yang dilihat dari hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas mutu pelayanan pendaftaran pasien *online* rawat jalan dengan model *HOT-Fit*.

Metodologi Penelitian : Jenis penelitian kualitatif dengan desain penelitian *phenomenology*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara serta observasi.

Hasil Penelitian : Mutu penerapan sistem pada RSU Syifa Medina dilakukan dengan menyediakan ruang edukasi pendaftaran *online* untuk mengedukasi dan mengarahkan pasien agar dapat menggunakan pendaftaran *online* untuk mencapai tingkat penggunaan pendaftaran *online* yang maksimal. Selain itu, dengan adanya penerapan pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RS Jasa Kartini mutu pelayanannya menjadi lebih cepat, pasien yang sudah daftar *online* tidak perlu menunggu lagi pendaftaran karena mereka sudah bisa melakukan registrasi ulang menggunakan mesin ARUM (Anjungan Registrasi Ulang Mandiri).

Simpulan : Berdasarkan penelitian di RSU Syifa Medina dan RS Jasa Kartini sudah ada alur prosedur sistem pendaftaran *online*, sudah berhasil melakukan monitoring mutu pelayanan pada pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan model *HOT-Fit*. Permasalahan penerapan sistem pendaftaran *online* rawat jalan pada kedua rumah sakit yang terjadi yaitu pada sarana ataupun prasarananya.

Kata Kunci : Analisis, mutu pelayanan, pendaftaran *online* pasien rawat jalan, model *HOT-Fit*

Daftar Pustaka : 24 (2013-2022)

Ministry of Health of the Republic of Indonesia

Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Study Program in Medical Records and Health Information
2023
EVA SYOFWATUL AZIZAH

**ANALYSIS THE SERVICE QUALITY ONLINE REGISTRATION OF OUTPATIENT
WITH THE *HOT-FIT* MODEL AT SYIFA MEDINA HOSPITAL AND JASA KARTINI
HOSPITAL TASIKMALAYA**

70 Pages, V Chapters, 2 Tables, 8 Images, 19 Attachments

ABSTRACT

Background: The development process for excellent service will be done through new designs and modifying information systems according to changes in the surrounding environment. One of the designs and modifications used by implementing online registration. One model of analysis of an information system is the Human, Organization, Technology And Net Benefit (*HOT-Fit*) model. Researchers want to find out how the quality of outpatient online registration services with the *HOT-Fit* model at Syifa Medina Hospital and Jasa Kartini Hospital is based on the problems seen from the results of the preliminary studies have been conducted. The purpose of this study was to analyze the quality of outpatient online patient registration services using the *HOT-Fit* model.

Method: This type of qualitative research with a phenomenology design. Data collection interviews and observation.

Results : The quality of implementing the system at Syifa Medina General Hospital is carried out by providing an online registration education room to educate and direct patients to be able to use online registration to achieve the maximum level of use of online registration. In addition, with the implementation of online registration for outpatients at Jasa Kartini Hospital, the quality of service has become faster, patients who have registered online no longer need to wait for registration because they can re-register using the ARUM machine (Automatic Re-registration Pavilion).

Conclusion : Based on research at Syifa Medina Hospital and Jasa Kartini Hospital, there is already an online registration system procedure flow, it has been successful in monitoring the quality of service in the online registration of outpatients with the *HOT-Fit* model. The problem with implementing the outpatient online registration system at the two hospitals that occurs is the facilities or infrastructure.

Keywords: Analysis, service quality, outpatient online registration, *HOT-Fit* model

Bibliography : 24 (2013-2022)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
UNGKAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.i
RIWAYAT HIDUP	ix
PERSEMBAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.i
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xivi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Keaslian Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Mutu	Error! Bookmark not defined.
4. Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
5. Mutu Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
6. Indikator Mutu.....	Error! Bookmark not defined.
7. Pendaftaran Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
8. Pendaftaran pasien rawat jalan	Error! Bookmark not defined.
9. Rawat Jalan.....	Error! Bookmark not defined.
10. Model <i>HOT-Fit</i>	Error! Bookmark not defined.
11. Rumah Sakit	Error! Bookmark not defined.

12. Rumah Sakit Swasta	Error! Bookmark not defined.
13. Akreditasi Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
14. Penerapan Sistem Pendaftaran <i>Online</i>	Error! Bookmark not defined.
15. Proses Monitoring	Error! Bookmark not defined.
16. Efisiensi	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Istilah	Error! Bookmark not defined.
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
H. Triangulasi 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 Umum Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
B. Karakteristik Informan	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Kerangka Konsep**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Ruang edukasi pendaftaran online.....
Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 2 Mesin Kios K untuk check-in pasien **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Banner Alur Pendaftaran Online Melalui Website**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Banner Alur Pendaftaran Melalui Aplikasi Android RSJK **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Banner Alur Pendaftaran Online melalui Mobile JKN **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 mesin ARUM (Anjungan Registrasi Ulang Mandiri) **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Judul
- Lampiran 2 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Lembar Wawancara Studi Pendahuluan
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Ujian Proposal Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Setelah Penelitian (PSP)
- Lampiran 9 Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 10 Pedoman Wawancara Penelitian
- Lampiran 11 Matriks Wawancara
- Lampiran 12 Pedoman Observasi Penelitian
- Lampiran 13 Lembar Hasil Observasi Penelitian
- Lampiran 14 SPO Alur Pendaftaran Pendaftaran Online RSUD Syifa Medina
- Lampiran 15 SPO Alur Pendaftaran Pendaftaran Online RS Jasa Kartini
- Lampiran 16 Data Jumlah Pasien Pendaftaran Online Rawat Jalan RS Jasa Kartini
- Lampiran 17 Dokumentasi Data Pendukung Hasil Observasi Penelitian
- Lampiran 18 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 19 Lembar Rekomendasi Sidang Karya Tulis Ilmiah

DAFTAR SINGKATAN

PERMENKES RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
<i>HOT-FIT</i>	: <i>Human, Organization, Technology And Net Benefit</i>
RS	: Rumah Sakit
RSU	: Rumah Sakit Umum
UGD	: Unit Gawat Darurat
PSP	: Persetujuan Setelah Penjelasan
SIRS	: Sistem Informasi Rumah Sakit
SMS	: Short Message Service
SYIMED	: Syifa Medina
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JK	: Jasa Kartini
ARUM	: Anjungan Registrasi Ulang Mandiri
PIPP	: Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan
SPO	: Standar Prosedur Operasional
APM	: Anjungan Pendaftaran Mandiri