

**KARYA TULIS ILMIAH**

**Hubungan Mutu Layanan Pendaftaran Rawat  
Jalan Menggunakan *Fingerprint* Dengan  
Kepuasan Pasien BPJS di RSUD  
Arjawinangun Tahun 2024**

**DHINI RAHAYU**  
**NIM: P2.06.37.1.21.049**

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon  
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan  
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya  
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
Tahun 2024**



## **KARYA TULIS ILMIAH**

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

### **Hubungan Mutu Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Menggunakan *Fingerprint* Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Arjawinangun Tahun 2024**

**DHINI RAHAYU**

**NIM: P2.06.37.1.21.049**

**Program Studi Diploma Tiga RMIK Cirebon  
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan  
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya  
Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
Tahun 2024**



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep, Ners, M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
2. Bapak H. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes. Tasikmalaya.
3. Bapak Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya wilayah Cirebon.
4. Bapak Totok Subianto, SKM, MKM, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
5. Bapak dan ibu dosen serta staff prodi DIII RMIK Cirebon yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepala Rekam Medis Ibu Nurlelah, S.Tr serta pegawai Rekam Medis di RSUD Arjawinangun yang telah membantu saya mendapatkan data yang diperlukan.
7. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
8. Teman-teman RMIK kelas A yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dan teman-teman terdekat saya yang juga terus mendukung saya untuk segera menyelesaikan karyatulis ilmiah.

9. Terakhir, saya berterima kasih kepada diri saya sendiri karna telah menyelesaikan karyatulis ilmiah ini dengan tepat waktu.

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

Cirebon, 08 Mei 2024

Dhini Rahayu

**Kementrian Kesehatan Republik Indonesia**  
**Politeknik Kesehatan Tasikmalaya**  
**Jurusan Rekam Medis Informasi dan Informasi Kesehatan**  
**Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan**  
**Cirebon**  
**2024**

**DHINI RAHAYU**

**HUBUNGAN MUTU LAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN  
MENGUNAKAN *FINGERPRINT* DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS  
DI RSUD ARJAWINANGUN**

77 Hal, V Bab, 13 Tabel, 2 Gambar, 12 Lampiran

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Pendaftaran rawat jalan pada rumah sakit umumnya akan menerima pasien BPJS maupun Non BPJS. RSUD maupun Rumah Sakit Swasta sudah mulai menerapkan pendaftaran berupa *fingerprint* untuk verifikasi identitas bagi pasien yang menggunakan BPJS. Pendaftaran berbasis *fingerprint* merupakan salah satu pengembangan dari BPJS untuk pasien yang ingin melakukan pengobatan di sebuah Rumah Sakit.

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui adanya hubungan antara mutu layanan pendaftaran menggunakan *fingerprint* dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain *cross sectional*. Sampel yang digunakan adalah pasien rawat jalan BPJS dan teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Analisis data menggunakan dua metode yaitu analisis univariat dan analisis bivariat.

**Hasil Penelitian:** Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan berjumlah 99 orang melalui perhitungan slovin. Melalui hasil kuesioner didapatkan yang menilai bermutu sebesar 46,5% dan kurang bermutu 53,5%. Sementara yang menilai puas sebesar 41,5% dan kurang puas sebesar 58,5%. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $\rho$  value sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan.

**Kesimpulan:** Didapatkan hubungan mutu layanan pendaftaran rawat jalan menggunakan *fingerprint* dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun dengan nilai  $\rho$  value  $0,000 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Mutu layanan di Rumah Sakit perlu ditingkatkan lagi, karena jika mutu layanan baik maka pasien akan merasa puas.

**Kata Kunci:** Mutu layanan, kepuasan pasien, pendaftaran rawat jalan, sistem pendaftaran, *fingerprint*

**Daftar Pustaka:** 11 (2015-2023)

**Ministry of Health of the Republic of Indonesia**  
**Tasikmalaya Health Polytechnic**  
**Department of Medical Records Health Information and Information**  
**Diploma III Medical Records and Health Information Study Program**  
**Cirebon**  
**2024**

**DHINI RAHAYU**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF OUTPATIENT  
REGISTRATION SERVICES USING FINGERPRINTS WITH HEALTH  
INSURANCE PATIENT SATISFACTION AT ARJAWINANGUN HOSPITAL**

*75 Pages, V Chapters, 13 Tables, 2 Pictures, 12 Appendices*

**ABSTRACT**

**Background:** *Outpatient registration at the hospital will generally accept health insurance and general patients. Regional Public Hospitals and Private Hospitals have begun to implement registration in the form of fingerprints to verify identity for patients who use health insurance. Fingerprint-based registration is one of the developments of health insurance for patients who want to do treatment at a hospital.*

**Research Purposes:** *To find out the relationship between the quality of registration services using fingerprints and health insurance patient satisfaction at Arjawinangun Hospital.*

**Research Method:** *Descriptive research with a quantitative approach using a cross sectional design. The sample used was health insurance outpatients and the sampling technique used was purposive sampling. Data analysis uses two methods, namely univariate analysis and bivariate analysis.*

**Research Results:** *The sample in this study were outpatients totaling 99 people through the calculation of Slovin. Through the results of the questionnaire, it was found that those who rated quality were 46.5% and less quality 53.5%. While those who rated satisfied were 41.5% and less satisfied were 58.5%. Based on the results of statistical tests, the  $p$  value is  $0.000 < \alpha = 0.05$ , thus indicating that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, which means there is a relationship.*

**Conclusion:** *There is a relationship between the quality of outpatient registration services using fingerprints with health insurance patient satisfaction at Arjawinangun Hospital with a  $p$  value of  $0.000 < \alpha = 0.05$ , so  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. The quality of service in the hospital needs to be improved again, because if the quality of service is good then the patient will feel satisfied.*

**Keywords:** *Service quality, patient satisfaction, outpatient registration, registration system, fingerprint*

**Biography:** *11 (2015-2023)*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
E. Keaslian Penelitian.....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Tinjauan Teoritis.....	6
1. Pendaftaran Pasien Rawat jalan.....	6
2. Mutu Layanan Pendaftaran.....	7
3. Kepuasan Pasien.....	9
4. Sistem <i>Fingerprint</i> Pada Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS .....	13
B. Kerangka Teori.....	14
C. Kerangka Konsep .....	15
D. Hipotesis.....	16
<b>BAB III</b> .....	<b>17</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>

A.	Jenis Penelitian dan Desain Penelitian.....	17
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
C.	Subjek Penelitian.....	17
1.	Populasi .....	17
2.	Sampel .....	18
3.	Teknik sampling .....	19
D.	Variabel Penelitian .....	19
1.	Variabel Independen .....	19
2.	Variable Dependen.....	20
E.	Definisi Operasional.....	20
	Untuk kuesioner mutu layanan .....	20
	Untuk kuesioner kepuasan pasien.....	21
F.	Uji Validitas dan Reabilitas .....	21
1.	Validitas .....	21
2.	Reabilitas .....	23
G.	Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	24
1.	Untuk kuesioner mutu layanan pendaftaran rawat jalan menggunakan <i>fingerprint</i> .....	24
2.	Untuk kuesioner kepuasan pasien BPJS.....	24
H.	Pengolahan Data.....	24
1.	Pengecekan data (Editing).....	25
2.	Member kode akses ( <i>Coding</i> ).....	25
3.	Memasukkan data ( <i>Entry data</i> ) .....	25
4.	Pembersihan data ( <i>Cleaning data</i> ) .....	25
5.	Analisis statistik.....	25
I.	Analisis Data .....	26
1.	Analisis Univariat.....	26
2.	Analisis Bivariat .....	26
J.	Etika Penelitian .....	27
1.	Informed Consent (Lembar persetujuan).....	27
2.	Confidentiality (Kerahasiaan) .....	27



K. Keterbatasan Penelitian.....	27
L. Jalannya Penelitian.....	28
1. Tahap persiapan.....	28
2. Tahap pelaksanaan.....	28
3. Tahap penulisan laporan penelitian .....	28
M. Jadwal Penelitian.....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>30</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Hasil .....	30
B. Pembahasan.....	34
<b>BAB V.....</b>	<b>39</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>39</b>
A. Kesimpulan .....	39
B. Saran.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian .....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	19
Tabel 3.2 Hasil uji validitas kuesioner mutu layanan .....	21
Tabel 3.3 Hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien .....	21
Tabel 3.4 Hasil uji reabilitas mutu layanan dan kepuasan pasien .....	22
Tabel 3.5 Jadwal penelitian .....	29
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	30
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	31
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	31
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	32
Tabel 4.5 Mutu layanan pendaftaran rawat jalan menggunakan <i>fingerprint</i> .....	32
Tabel 4.6 Kepuasan pasien BPJS .....	33
Tabel 4.7 Perhitungan tabulasi silang mutu layanan dengan kepuasan pasien .....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	14
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	15

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat permohonan izin penelitian
- Lampiran 2 Surat jawaban izin penelitian
- Lampiran 3 Absensi penelitian
- Lampiran 4 Tabel mutu layanan pendaftaran rawat jalan menggunakan *fingerprint*
- Lampiran 5 Tabel kepuasan pasien
- Lampiran 6 Perhitungan uji *chi square* pada SPSS
- Lampiran 7 Kisi-kisi kuesioner
- Lampiran 8 Lembar permohonan
- Lampiran 9 Lembar pernyataan persetujuan
- Lampiran 10 Identitas pasien dan pedoman pengisian kuesioner
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Lembar bimbingan

## **DAFTAR SINGKATAN**

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
KIB	: Kartu Identitas Berobat
KIUP	: Kartu Indeks Utama Pasien
DRM	: Dokumen Rekam Medis
MENKES	: Menteri Kesehatan
DEPKES	: Departemen Kesehatan