

KARYA TULIS ILMIAH

**Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran
Online Rawat Jalan Terhadap Kepuasan
Pasien Di RSUD Arjawinangun Tahun 2024**

ISMA SEPTIANI
NIM: P2.06.37.1.21.036

**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 Kualitas Layanan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Arjawinangun Tahun 2024

ISMA SEPTIANI

NIM: P2.06.37.1.21.036

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



UNGKAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul "Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Arjawinangun Tahun 2024" ini tepat waktu. Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bertujuan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Program Studi/ Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam membantu dan membimbing penulis hingga selesai. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Bambang Sumardi, MM.,MARS, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun;
2. Dr. Dini Mariani, S.Kep,Ners, M.Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku Ketua Jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes selaku Ketua Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Nurlaela, S.Tr selaku kepala rekam medis Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun;
6. Elfi, S.ST, MPH, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
7. Totok Subianto, SKM, MKM selaku dosen penguji 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;

8. Suhartini, SKM, M.Kes selaku dosen penguji 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
9. Ayah, Ibu dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dengan material dan moral;
10. Bapak/Ibu Dosen dan staf Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon yang telah memberikan ilmu kepada saya;
11. Teman-teman KITA AJA dan TEMAN DEKAT tercinta saya ucapkan terima kasih.
12. Untuk BTS bang *AGUSTD* yang sedang wamil telah menjadi penyemangat dalam penulisan KTI ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini masih banyak memiliki kekurangan dan belum sempurna seperti yang diharapkan. Oleh karena dengan segalakerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran-saran perbaikan atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

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, 3 Mei 2024

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2024
ISMA SEPTIANI**

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE* RAWAT JALAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD ARJAWINANGUN TAHUN 2024**

49 Halaman, V Bab, 11 Tabel, 5 Gambar, 15 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Pendaftaran rumah sakit *online* merupakan cara rumah sakit memfasilitasi pendaftaran pasien dan keluarga dengan sumber daya teknis yang ada, seperti pendaftaran pasien melalui layanan telepon, SMS, *WhatsApp*, *online*, dan lainnya untuk mendapat pemeriksaan layanan kesehatan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan menimbulkan loyalitas pasien, sehingga akan mendatangkan pelanggan baru. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kualitas layanan pendaftaran *online* rawat jalan dan kepuasan pasien.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan kualitas layanan pendaftaran *online* rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun Tahun 2024.

Metode Penelitian: Penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, populasi penelitian seluruh pasien pengguna pendaftaran *online* rawat jalan lewat aplikasi SIRUDAL di RSUD Arjawinangun, sampel penelitian pasien pengguna pendaftaran *online* rawat jalan dengan jumlah pasien 100 orang, teknik sampel purposive sampling, menggunakan analisis data univariat dan bivariat.

Hasil Penelitian: 100 pasien pengguna pendaftaran *online* rawat jalan, 64% yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan baik, sebanyak 75% menyatakan kepuasan pasien dikategorikan puas. Hasil uji *Chi Square* mendapatkan nilai signifikansi 0,000-0,05 maka H_0 ditolak.

Simpulan: Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pendaftaran *online* rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun Tahun 2024

Kata Kunci: Pendaftaran Online, Kualitas Layanan, Kepuasan.

Daftar Pustaka: 53 (2004 – 2023)

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

**THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF ONLINE OUTPATIENT
REGISTRATION SERVICES ON PATIENT SATISFACTION AT ARJAWINANGUN
REGIONAL GENERAL HOSPITAL 2024**

49 Pages, 5 Chapters, 11 Tables, 5 Images, 15 Enclosures

ABSTRACT

Background: Online hospital registration is a way for hospitals to facilitate patient and family registration with existing technical resources, such as patient registration via telephone, SMS, *WhatsApp*, *online*, and other services to receive health care examinations. Satisfactory and quality service will cause patient loyalty, so it will bring in new customers. This study aims to determine the relationship between the quality of outpatient online registration services and patient satisfaction.

Research Objective: Determine the relationship between the quality of outpatient *online* registration services and patient satisfaction at Arjawinangun Hospital in 2024.

Research Method: Quantitative descriptive research with a cross sectional approach, the study population of all patients using outpatient *online* registration through the SIRUDAL application at Arjawinangun Hospital, research samples of patients using outpatient *online* registration with a total of 100 patients, purposive sampling sample techniques, using univariate and bivariate data analysis.

Research Results: 100 patients who used outpatient *online* registration, 64% who stated the quality of service was categorized as good, as many as 75% stated that patient satisfaction was categorized as satisfied. The Chi Square test results get a signification value of 0.000-0.05 then H_0 is rejected.

Conclusion: There is a significant relationship between the quality of outpatient *online* registration services and patient satisfaction at Arjawinangun Hospital in 2024

Keywords: Online Registration, Service Quality, Satisfaction.

Bibliography: 53 (2004 – 2023)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
1.Tujuan Umum.....	5
2.Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1.Bagi Peneliti	5
2.Bagi Institusi Pendidikan.....	6
3.Bagi Rumah Sakit.....	6
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Teori	20
C. Kerangka Konsep	21
D. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis dan Desain Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel / Sampling	23
D. Variabel Penelitian.....	25
E. Definisi Oparasional.....	26
F. Instrumen Dan Cara Pengumpulan Data	27
G. Pengolahan Data.....	29
H. Rencana Analisis Data.....	30
I. Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun	33
B. Hasil Penelitian	35
C. Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	26
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan RSUD Arjawinangun	35
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Kelompok Umur Responden Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan RSUD Arjawinangun	35
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan RSUD Arjawinangun	36
Tabel 4. 4 Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Skor Variable Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan RSUD Arjawinangun	38
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan RSUD Arjawinangun	38
Tabel 4. 6 Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Skor Variable Kepuasan Pasien.....	40
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Kategori Menurut Variable Kepuasana Pasien Secara Umum Di RSUD Arjawinangun	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kualitas layanan pendaftaran online rawat jalan dan Kepuasan pasien.	20
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	21
Gambar 4. 1 Grafik Persentase Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan RSUD Arjawinangun Dirinci Tiap Item Pertanyaan	37
Gambar 4. 2 Grafik Persentase Kepuasan Pasien Dirinci Tiap Item Pertanyaan	39
Gambar 4. 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Standar CSI	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Balasam Surat dari RSUD Arjawinangun	57
Lampiran 2 Hasil Gambaran Umum Karakteristik Responden	58
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan.....	59
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien	63
Lampiran 5 Rekap Hasil Excel dari Skala Likert Variabel Kealitas Layanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien.....	67
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Hasil Nilai Statistik Variabel Kualitas Layanan Pendafran Online Rawat Jalan dan Kepuasan Pasien	69
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Hasil Nilai Statistik Kepuasan Pasien	70
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Hasil Total Kuesioner Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien	71
Lampiran 9 Lembar Penjelasan Informed Consent Responden.....	72
Lampiran 10 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	73
Lampiran 11 Kuesioner Identitas Responden	74
Lampiran 12 Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendafran Online Rawat Jalan	75
Lampiran 13 Kursioner Kepuasan Pasien	77
Lampiran 14 Hasil Uji Chi-Square Terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien	78
Lampiran 15 Lembar Bimbingan	79

DAFTAR SINGKATAN

RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
SIMRS	= Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SMS	= <i>Short Message Service</i>
WHO	= <i>World Health Organization</i>
Permenkes	= Peraturan Menteri Kesehatan
CSI	= <i>Customer satisfaction index</i>