

**PENGARUH MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI UNIT PENDAFTARAN RUMAH SAKIT SUMBER WARAS  
TAHUN 2022**

**KARYA TULIS ILMIAH (KTI)**



**ALFI MELINDA FAJRIYAH**

**P2.06.37.1.19.001**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PROGRAM STUDI PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
CIREBON  
2022**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI UNIT PENDAFTARAN RUMAH SAKIT SUMBER WARAS  
TAHUN 2022**

**KARYA TULIS ILMIAH**

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



**ALFI MELINDA FAJRIYAH**

**P2.06.37.1.19.001**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PROGRAM STUDI PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
CIREBON  
2022**

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Unit Pendaftaran Rumah Sakit Sumber Waras 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 Jurusan Perkam dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon. Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sebastian A. Budijono, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Sumber Waras;
2. Hj. Ani Radiati, S.Pd,M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Yanto Haryanto, S.Pd,S.Kp,M.Kes, selaku Ketua Program Studi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan (PIKes) Cirebon Politeknik Kesehatan Tasikmalaya;
4. Asih Kundari, AM.d Perkes selaku Kepala Rekam Medis Rumah Sakit Sumber Waras;
5. Gugun Priyadi, A.Md.Perkes, SAP, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;
6. Seluruh Karyawan dan Karyawati Rumah Sakit Sumber Waras
7. Keluarga yang sudah menghibur serta membantu menghilangkan beban sejenak, teman-teman dekat yang selalu memberi dukungan dan semangat, serta teman satu angkatan yang berjuang bersama dan saling membantu
8. Semua pihak yang telah membantu dalam terselesainya penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI) 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, Februari 2022

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia  
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya  
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan  
Tasikmalaya  
2022**

**ALFI MELINDA FAJRIYAH**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI UNIT  
PENDAFTARAN RUMAH SAKIT SUMBER WARAS TAHUN 2022  
78 Hal, V Bab, 14 Tabel, 2 Gambar, 5 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang Permasalahan:** Kepuasan Pasien menjadi salah satu indikator dalam mengukur keberhasilan pelayanan Kesehatan. Penelitian mengenai mutu pelayanan registrasi terhadap kepuasan pasien di unit pendaftaran Puskesmas Sayung 1 Kabupaten Demak dilakukan oleh Mega Ayu pada tahun 2020 didapatkan bahwa mutu pelayanan registrasi 73,1% tergolong kurang baik, sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran 93,1% kurang puas. Survey kepuasan pelanggan sudah pernah dilakukan pada unit pendaftaran rawat jalan RS Sumber Waras, hasil pencapaiannya masih sebesar 50% yang mana berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal, untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%.

**Metodologi Penelitian:** Jenis penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Sampling Insidental* sebanyak 100 pasien. Pengolahan data menggunakan IBM SPSS dan *Microsoft Office*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *Chi-Square*.

**Hasil Penelitian:** Mutu pelayanan menunjukkan responden menilai baik 69% dan 31% kurang baik. Kepuasan pasien menunjukkan 73% menilai puas dan 27% menilai kurang puas. Hasil uji *Chi-Square* didapat nilai sig 0,000 < 0,05.

**Simpulan:** Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan, maka semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien maka akan semakin puas pasien. dan sebaliknya ketidakpuasan akan muncul jika mutu pelayanan tidak lebih baik dari yang diharapkan.

Katakunci: Mutu Pelayanan Pendaftaran, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Jalan  
Daftar Pustaka: 21 (2006-2021)

**Ministry of Health Indonesian Republic  
Health Polytechnic of Tasikmalaya  
Study Program of Medical Record and Health Information  
2022**

**ALFI MELINDA FAJRIYAH**

**THE EFFECT OF QUALITY OF REGISTRATION SERVICES ON THE  
LEVEL OF OUTCOME PATIENT SATISFACTION IN THE  
REGISTRATION UNIT OF SOURCE WARAS HOSPITAL IN 2022  
78 Pages, V Chapters, 14 Tables, 2 Images, 5 Enclosures**

**ABSTRACT**

**Background:** Patient satisfaction is one of the indicators in measuring the success of health services. Research on the quality of registration services on patient satisfaction in the registration unit of the Sayung 1 Health Center in Demak Regency was carried out by Mega Ayu in 2020 it was found that the quality of registration services was 73.1% classified as poor, while for outpatient satisfaction in the registration unit 93.1% was less. satisfied. A customer satisfaction survey has been conducted at the outpatient registration unit at Sumber Waras Hospital, the achievement is still 50%, which is based on the Regulation of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia Year 2016 concerning Minimum Service Standards, for patient satisfaction, which is above 95%.

**Research Methods:** This type of research is quantitative, with a cross-sectional approach. The sampling technique used incidental sampling of 100 patients. Data processing using IBM SPSS and Microsoft Office. Methods of data collection using a questionnaire. Data analysis used univariate and bivariate analysis with Chi-Square test.

**Research Results:** The quality of service shows that respondent rate 69% good and 31% less good. Patient satisfaction shows 73% rate satisfied and 27% rate less satisfied. The results of the Chi-Square test obtained a sig value of 0.000 <0.05.

**Conclusion:** There is an influence between the quality of service in the registration section on outpatient satisfaction, the better the quality of health services obtained by the patient, the more satisfied the patient will be. and conversely dissatisfaction will arise if the quality of service is not better than expected

Keywords: *Quality of Registration Services, Patient Satisfaction, Outpatient*

Bibliography: 21 (2006-2021)

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
<b>BAB II</b> .....	7
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Tinjauan Teoritis.....	7
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	18
D. Hipotesis.....	19
<b>BAB III</b> .....	20
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	20
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel/ Sampling.....	20
D. Variabel Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional.....	23
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	27

H.	Pengolahan Data .....	29
I.	Analisis Data.....	30
J.	Etika Penelitian .....	31
K.	Keterbatasan Penelitian.....	32
L.	Jalannya Penelitian.....	32
M.	Jadwal Penelitian .....	33
<b>BAB IV</b> .....		34
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		34
A.	Hasil Penelitian .....	34
B.	Pembahasan.....	43
<b>BAB V</b> .....		51
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		51
A.	Kesimpulan .....	51
B.	Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		53
<b>LAMPIRAN</b> .....		55



## DAFTAR TABEL

Table 1. Keaslian Penelitian.....	5
Table 2. Definisi Operasional .....	24
Table 3. Jadwal Penelitian.....	33
Table 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Table 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur .....	37
Table 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	38
Table 7. Distribusi Frekuensi Gambaran Mutu Pelayanan Pendaftaran terhadap semua Dimensi .....	39
Table 8. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pendaftaran secara umum.....	40
Table 9. Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien terhadap semua Dimensi .....	41
Table 10. Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien secara umum .....	41
Table 11. Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Unit Pendaftaran Rumah Sakit Sumber Waras Tahun 2022.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	16
Gambar 2. Kerangka Konsep .....	18

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Lembar Kuesioner
- Lampiran 2. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Hasil Jawaban Pertanyaan Mutu Pelayanan Unit Pendaftaran
- Lampiran 4. Hasil Jawaban Pertanyaan Kepuasan Pasien
- Lampiran 5. Rekapitulasi Data Kuesioner
- Lampiran 6. Analisa Data Karakteristik Responden
- Lampiran 7. Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Unit Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien
- Lampiran 8. Surat Izin Penelitian