

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSUD WALED**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



NURUL AENI ATILA

P2.06.37.1.19.030

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

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSUD WALED**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



NURUL AENI ATILA

P2.06.37.1.19.030

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

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSUD WALED**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

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



NURUL AENI ATILA

P2.06.37.1.19.030

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya 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 Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Waled” ini tepat pada waktunya. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. M luthfi, Sp.PD.,KHOM FINASIM, MMRS, selaku direktur RSUD Waled yang telah memberi izin penelitian.
2. Tohirin, AMd, selaku ketua instalasi rekam medis RSUD Waled yang telah memberi izin penelitian.
3. Hj. Ani Radiati, S.Pd., M.kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya.
4. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK) Cirebon Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
5. Totok Subianto, SKM, MKM, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
6. Kepada ALLAH SWT yang slalu memberikan kemudahan dan kelancaran untuk segala urusan saya.
7. Banyak-banyak berterimakasih kepada kedua orang tua, adik laki-laki saya dan keluarga saya terutama nenek dan kakek sebagai support system serta semangat dan doa mereka selama masa perkuliahan sampai penyusunan proposal bisa terselesaikan.
8. Seluruh teman dan sahabat saya yang ada di kampus maupun temanteman sekolah saya dari TK hingga SMA terimakasih atas dukungan semangat dan motivasi serta pengalaman yang sangat berharga.

9. Teman-teman satu bimbingan KTI dan yang saling mendukung satu sama lain.
10. Seluruh teman-teman RMIK angkatan 2019.
11. Seluruh dosen prodi RMIK Kampus Cirebon banyak-banyak berterimakasih atas ilmu dan pengalaman yang paling berharga serta mohon maafkan atas segala hal apapun yang saya lakukan.
12. Keluarga Prodi RMIK Kampus Cirebon dan saya mengibaratkannya menjadi rumah kedua setelah rumah.

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, 01 Juni 2022

Penulis

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon
2022
NURUL AENI ATILA

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RSUD WALED**

69 Hal, V bab, 12 Tabel, 2 Gambar, 15 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Keluhan dari pasien atau keluarganya merupakan salah satu indikator mutu yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan dapat dibentuk melalui tiga item yaitu tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila di bandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*), dan tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Membagi dimensi kualitas pelayanan berdasarkan beberapa aspek komponen. Komponen layanan tersebut kemudian dibagi menjadi lima dan dikenal dengan nama *Serqual*, dimana kelima dimensi menurut Parasuraman dkk, meliputi, *Responsiveness* (cepat tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti nyata). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Waled.

Metode Penelitian: Korelasional kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Jumlah sampel 99 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proposive sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi Square*.

Hasil Penelitian: Hasil penilaian mutu baik lebih banyak yaitu 54 responden atau (54,5%). Hasil penilaian kepuasan pasien puas lebih banyak yaitu 57 responden atau (57,6%). Hasil analisis data dengan Uji *Chi-Square* diperoleh signifikansi 0,004 yang berarti bahwa $0,004 < 0,01$. Didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Waled.

Simpulan: Rumah sakit harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan di pendaftaran rawat jalan agar pasien tetap merasa puas atas pelayanan dan fasilitas yang di berikan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pendaftaran Rawat Jalan.

Daftar Pustaka : 31 (2005 - 2021)

Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Department of Medical Records and Health Information
Study Program of Medical Record and Health Information Cirebon
2022
NURUL AENI ATILA

**THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF OUTPATIENT
REGISTRATION SERVICES TO BPJS PATIENT SATISFACTION AT
WALED HOSPITAL**

69 Page, V Chapter, 12 Table, 2 Picture, 15 Appendices

ABSTRACT

Background: Complaints from patients or their families are one of the quality indicators related to patient satisfaction. Customer satisfaction can be formed through three items, namely the level of satisfaction with the service as a whole (overall satisfaction), the level of satisfaction with the service when compared to similar services (expectation), and the level of customer satisfaction during a relationship with the company (experience). By knowing the level of patient satisfaction, hospital management can improve the quality of service. Dividing the dimensions of service quality based on several component aspects. The service components are then divided into five and known as Serqual, where the five dimensions according to Pasuraman et al, include, Responsiveness (fast response), Reliability (reliability), Assurance (guarantee), Empathy (empathy), Tangible (real evidence). This study aims to determine the relationship between the quality of outpatient registration services on BPJS patient satisfaction at Waled Hospital.

Method: Quantitative correlation with cross sectional research design. The number of samples is 99 people. The sampling technique used is proportional sampling. The statistical test used is the Chi Square test.

Research Results: The results of the good quality assessment are more than 54 respondents or (54.5%). The results of the assessment of patient satisfaction are more satisfied, namely 57 respondents or (57.6%). The results of data analysis with the Chi-Square Test obtained a significance of 0.004 which means that $0.004 < 0.01$. it was found that there was a significant relationship between the quality of outpatient registration services and the satisfaction of BPJS patients at Waled Hospital.

Conclusion: Hospitals must maintain and improve the quality of service quality at outpatient registration so that patients remain satisfied with the services and facilities provided.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Registration

Bibliography : 31 (2005 - 2021)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penetitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teoritis	10
B. Kerangka Teori.....	27
C. Kerangka Konsep	28
D. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel/Sampling	29
D. Kriteria Sampel Penelitian	31
E. Variabel Penelitian	32
F. Definisi Operasional.....	32
G. Instrumen Penelitian.....	34

H. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
I. Cara Pengumpulan Data.....	36
J. Pengolahan data	36
K. Analisis Data	37
L. Etika Penelitian	38
M. Keterbatasan Penelitian.....	39
N. Jalannya Penelitian.....	40
O. Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Waled	42
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan.	35
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Waled	48
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Waled.....	48
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Waled	49
Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Waled	50
Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Secara Umum Terhadap Pasien BPJS di RSUD Waled	51
Tabel 4.6 Distribusi Responden Menurut Dimensi Kepuasan Pasien BPJS Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Waled	52
Tabel 4.7 Distribusi Responden Menurut Kepuasan Pasien BPJS Pendaftaran Rawat Jalan Secara Umum di RSUD Waled.....	53
Tabel 4.8 Tabulasi Silang Dan Hasil Uji Statistik Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	27
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	28

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Kemenkes	: Kementerian Republik Indonesia
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Kesbangpol

Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden

Lampiran 4 Rekap Excel Hasil Kuesioner Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat
Jalan dan Kepuasan Pasien BPJS

Lampiran 5 *Output* SPSS Hasil Total Kuesioner Mutu Pelayanan dan Kepuasan
Pasien

Lampiran 6 Hasil *Output* Dimensi Variabel Mutu Pelayanan

Lampiran 7 Hasil *Output* Dimensi Variabel Kepuasan pasien

Lampiran 8 Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 9 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 10 Kuesioner Penelitian Identitas Responden

Lampiran 11 Kuesioner Penelitian Mutu Pelayanan

Lampiran 12 Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien

Lampiran 13 Pengisian Kuesioner Responden

Lampiran 14 Hasil Uji *Chi-Square*

Lampiran 15 Dokumentasi

