



KARYA TULIS ILMIAH

**Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan
Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di
RSUD Arjawinangun
Tahun 2025**

**VIO VEBIANTY
NIM: P2.06.37.1.22.038**

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**





KARYA TULIS ILMIAH

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

Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun Tahun 2025

VIO VEBIANTY

NIM: P2.06.37.1.22.038

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA RMIK CIREBON

**JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir menempuh gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kemenkes Tasikmalaya. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, peneliti tidak akan dapat menyelesaikan penulisan KTI ini. Untuk itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Dini Mariani, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Bapak dr. H. Bambang Sumardi, MM.,MARS selaku Direktur RSUD Arjawinangun;
3. Bapak Andi Suhenda, SKM, MPH selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Ibu Elfi, SST., MPH selaku Ketua Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya sekaligus dosen penguji 1, yang dengan segala kesibukan, bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada peneliti dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah Ini (KTI);
5. Bapak Totok Subianto, SKM, MKM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI);
6. Bapak Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Dosen Penguji 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI);
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Segenap Staff Tata Usaha Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan;

8. Kedua Orang Tua saya, Bapak Bambang Wahyudin, Ibu Nursipah yang telah senantiasa memberikan dorongan, motivasi, dukungan dan do'a yang tiada hentinya dalam menyelesaikan karya Tulis Ilmiah ini;
9. Kepada kakak dan adik saya, Natasya Bella Pramesuary dan Gilang Caesar Maulana yang selalu memberikan semangat dan do'a dalam menyelesaikan karya Tulis Ilmiah ini;
10. Sahabat yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini;
11. Teman-teman RMIK Angkatan 10 untuk setiap perjuangan, kerja keras yang kita lewati dan selalu memberi semangat positif selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga segala usaha dan perjuangan kita membawa hasil yang terbaik.
12. Semua pihak yang sudah membantu dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2025
VIO VEBIANTY

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI RSUD ARJAWINANGUN
TAHUN 2025**

ABSTRAK

Latar Belakang : Mutu pelayanan merupakan faktor kunci dalam kepuasan pasien di rumah sakit, terutama di unit pendaftaran yang mencakup kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi, kecepatan, ketepatan waktu, ketanggapan, dan keandalan. Berdasarkan studi pendahuluan, mayoritas pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arjawinangun merasa kurang puas dengan mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dan kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun.

Metode Penelitian : Jenis penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini memiliki populasi 8.000 orang, sampel 99 orang dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dan uji *chi-square*. Analisis penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat.

Hasil Penelitian : Pada mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan menunjukkan 50,5% menilai baik. Kepuasan pasien menunjukkan 54,5% menilai puas. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,002 < \text{nilai } \alpha = 0,1$, maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSUD Arjawinangun.

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RSUD Arjawinangun.

Saran : Rumah sakit perlu mempercepat waktu tunggu, menambah fasilitas seperti televisi dan leaflet, serta melatih *soft skills* petugas untuk meningkatkan empati. Penambahan kursi dan pendingin ruangan di ruang tunggu juga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, BPJS, Rumah Sakit , Rawat Jalan

Daftar Pustaka : 63 (2014-2025)

Ministry of Health Indonesian Republic
Health Polytechnic of Tasikmalaya
Departemen of Medical Record and Health Information
Diploma III Study Program of Medical Record and Health Information
Cirebon
2025

VIO VEBIANTY

**RELATIONSHIP BETWEEN REGISTRATION SERVICE QUALITY AND
BPJS OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT ARJAWINANGUN
REGIONAL HOSPITAL IN 2025**

ABSTRACT

Background: Service quality is a key factor in patient satisfaction in hospitals, especially in the registration unit which includes the ability of officers to convey information, speed, timeliness, responsiveness, and reliability. Based on a preliminary study, the majority of outpatient BPJS patients at Arjawinangun Hospital felt dissatisfied with the quality of service provided. This study aims to examine the relationship between the quality of outpatient registration services and BPJS patient satisfaction at Arjawinangun Hospital.

Research Method: Type of analytical quantitative research with a cross-sectional approach. This study has a population of 8,000 people, a sample of 99 people with a purposive sampling technique and chi-square test. The analysis of this study is univariate and bivariate analysis.

Research result : On the quality of outpatient registration services, 50.5% rated it as good. Patient satisfaction showed that 54.5% rated it as satisfied. The results of the chi-square test obtained a $p\text{-value} = 0.002 < \alpha \text{ value} = 0.1$, so H_0 was rejected. This shows that there is a relationship between the quality of registration services and the satisfaction of outpatient BPJS patients at RSUD Arjawinangun.

Conclusion: There is a relationship between the quality of outpatient registration services and BPJS patient satisfaction at Arjawinangun Regional Hospital.

Suggestion : Hospitals need to speed up waiting times, add facilities such as televisions and leaflets, and train staff's soft skills to increase empathy. Adding chairs and air conditioning to the waiting room can also increase patient satisfaction.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS, Hospital, Outpatient

Bibliography : 63 (2014-2025)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teoritis	8
1. Rumah Sakit	8
2. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	10
3. Tempat Pendaftaran Pasien/Instalasi Rawat Jalan	11
4. Mutu Pelayanan Kesehatan	13
5. Pasien.....	15
6. Program Jaminan Kesehatan Nasional	20
7. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	22
B. Kerangka Teori.....	23
C. Kerangka Konsep.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Desain Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel / Sampling	25
D. Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional.....	28
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	33
H. Pengumpulan Data.....	35
I. Pengolahan Data.....	35
J. Analisis Data	36
K. Etika Penelitian	37
L. Keterbatasan Penelitian	38
M. Jalannya Penelitian	39
N. Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	41
1. Gambaran Umum.....	41
2. Sejarah	41
3. Visi dan Misi.....	43
4. Motto	43
5. Standar Mutu Pelayanan	43
B. Hasil Penelitian.....	44
1. Analisis Univariat	44
a. Karakteristik Responden.....	44
b. Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	47
c. Kepuasan Pasien Rawat Jalan	49
2. Analisis Bivariat	50
C. Pembahasan	52
1. Karakteristik Responden	52
2. Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	53
3. Kepuasan Pasien	58
4. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Arjawinangun.....	61
BAB V KESIMPULAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65

LAMPIRAN.....	73
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Operasional	32
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	45
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun	47
Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Mutu Pelayanan Pendaftaran Secara Umum Terhadap Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun ..	48
Tabel 4.6 Distribusi Responden Menurut Dimensi Kepuasan Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun.....	49
Tabel 4.7 Distribusi Responden Menurut Kepuasan Pasien BPJS Pendaftaran Rawat Jalan Secara Umum di RSUD Arjawinangun	50
Tabel 4.8 Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Teori	23
Gambar 2 2 Kerangka Konsep	24

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 1 Lampiran Informed Consent
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien
- Lampiran 4 Lampiran Hasil SPSS Karakteristik Responden
- Lampiran 5 Lampiran Hasil SPSS Uji Normalitas
- Lampiran 6 Lampiran Excel Hasil Kuesioner Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dan Kepuasan Pasien
- Lampiran 7 Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Mutu Pelayanan Pendaftaran dan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan
- Lampiran 8 Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Mutu Pelayanan Pendaftaran Dimensi Kehandalan
- Lampiran 9 Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Mutu Pelayanan Pendaftaran Dimensi Daya Tanggap
- Lampiran 10 Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Mutu Pelayanan Pendaftaran Dimensi Jaminan
- Lampiran 11 Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Mutu Pelayanan Pendaftaran Dimensi Empati
- Lampiran 12 Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Mutu Pelayanan Pendaftaran Dimensi Bukti Fisik
- Lampiran 13 Hasil SPSS Kuesioner Kepuasan Pasien Dimensi *Overall Satisfaction*
- Lampiran 14 Hasil SPSS Kuesioner Kepuasan Pasien Dimensi *Expectation*
- Lampiran 15 Hasil SPSS Kuesioner Kepuasan Pasien Dimensi *Experience*
- Lampiran 16 Hasil Uji *Chi Square*
- Lampiran 17 Kuesioner yang telah diisi
- Lampiran 18 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 20 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 21 Lembar Bimbingan KTI

DAFTAR SINGKATAN

TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tinggi Lanjut
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta