



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 Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Pada Era Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Panongan Kabupaten Majalengka Tahun 2025

**SILVI NURSARTIKA
NIM: P2.06.37.1.22.033**

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 kehadiran Allah swt karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Pada Era Rekam Medis Elektronik di Puskesmas Panongan Majalengka Tahun 2025”.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian guna mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Proposal KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang terhormat:

1. Dr. Dini Mariani, S. Kep, Ners, M. Kep, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Andi Suhenda, SKM, MPH, selaku Ketua Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya
3. Elfi, SST., MPH, selaku Ketua Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Bhakti Aryani, M.Kes, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini;
5. Bapak/Ibu Dosen beserta staf Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon yang telah memberikan ilmu kepada saya;
6. Hj. Nunung Muslihatun, S.ST, selaku Kepala Puskesmas Panongan Kabupaten Majalengka;
7. Akhmad Riva'i, A.Md.Kes, selaku Kepala Rkam Medis di Puskesmas Panongan Kabupaten Majalengka;
8. Atin Supriatin, A.Md.Keb, selaku pendamping Penelitian di Puskesmas Panongan Kabupaten Majalengka;

9. Saudara saya, sebagai support system yang selalu mendukung saya berproses menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah;
10. Rekan-rekan saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini;
11. Untuk diri saya sendiri, apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, terima kasih karena senantiasa menikmati setiap proses yang dilalui sejauh ini, terima kasih sudah bertahan sampai berada di tahap ini; dan
12. Serta semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak bisa penulis sebut satu per satu.

Akhir kata, peneliti 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, Mei 2025

Silvi Nursartika

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia

**Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2025**

Silvi Nursartika

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA ERA REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI
PUSKESMAS PANONGAN KABUPATEN MAJALENGKA 2025**

58 Hal, 5 Bab, 9 Tabel, 2 Gambar, 17 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada pasien. Semakin banyak pasien yang berkunjung merepresentasikan sebagai peningkatan dari mutu pelayanan pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Puskesmas Panongan Kabupaten Majalengka masih mendapati komplain terkait lamanya waktu tunggu di bagian pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien pada era rekam medis elektronik di Puskesmas Panongan Kabupaten Majalengka tahun 2025.

Metodologi Penelitian : Korelasional Kuantitatif, dengan desain penelitian *cross sectional*. Jumlah sampel 92 responden pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat, uji statistic yang digunakan adalah uji *chi square*.

Hasil Penelitian : Hasil penilaian mutu menunjukkan responden dengan menilai tidak baik terdapat 50 responden atau (54,3%). Hasil Penilaian kepuasan pasien menunjukkan responden dengan menilai puas terdapat 51 (55,4%). Hasil analisis data dengan uji *chi-square* diperoleh signifikasi 0,000 yang berarti bahwa $0,000 < 0,05$. Didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Panongan Majalengka.

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Panongan Majalengka.

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

Daftar Pustaka : 59 (2014-2024)

**Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
Diploma III Study Program Medical Records and Health Information
Cirebon
2025**

Silvi Nursartika

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF OUTPATIENT
REGISTRATION SERVICES AND PATIENT SATISFACTION IN THE ERA OF
ELECTRONIC MEDICAL RECORDS AT PUSKESMAS PANONGAN,
MAJALENGKA DISTRICT 2025**

58 Pages, 5 Chapters, 9 Tables, 2 Image, 17 Enclosures

ABSTRAC

Background : Quality of health services is a service that can provide satisfaction to patients. The more patients who visit represent an improvement in the quality of service at a health care facility. Panongan Health Center, Majalengka Regency, still gets complaints related to the long waiting time in the registration section. This study aims to determine the relationship between the quality of outpatient registration services and patient satisfaction in the era of electronic medical records at the Panongan Health Center, Majalengka Regency in 2025.

Method : Quantitative correlation, with a cross sectional research design. The sample size was 92 outpatient respondents. The sampling technique used accidental sampling. The analysis used is univariate and bivariate, the statistical test used is the Chi Square test.

Research Results: The results of the quality assessment showed that respondents with unfavorable ratings were 50 respondents or (54.3%). The results of the patient satisfaction assessment showed that there were 51 (55.4%) respondents who were satisfied. The results of data analysis with the chi-square test obtained a significance of 0.000 which means that $0.000 < 0.05$. It was found that there was a significant relationship between the quality of outpatient registration services and patient satisfaction at the Panongan Majalengka Health Center.

Conclusion : There is a relationship between the quality of outpatient registration services and patient satisfaction at the Panongan Majalengka Health Center.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Registration, Electronic Medical Records

Bibliography: 59 (2014-2024)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRAC	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teoritis.....	8
B. Kerangka Teori	19
C. Kerangka Konsep	20
D. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III	22
METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
C. Populasi, Sampel dan Teknik sampel	22
D. Variabel penelitian.....	24
E. Definisi Operasional.....	25

F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	27
H. Pengolahan data	29
I. Analis Data.....	30
J. Etika Penelitian	32
K. Keterbatasan Penelitian.....	33
L. Jalannya Penelitian.....	33
M. Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	34
B. Hasil Penelitian	36
C. Pembahasan.....	40
BAB V.....	51
PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3.1. Definisi Operasional	25
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	35
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur.....	37
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	37
Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Panongan.....	38
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan secara umum di Puskesmas Panongan	39
Tabel 4.6 Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Kesbangol
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 5 Output Karakteristik
- Lampiran 6 Output Hasil Total Kuisioner Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien
- Lampiran 7 Hasil Output Dimensi Variabel Mutu Pelayanan
- Lampiran 8 Hasil Output Dimensi Variabel Kepuasan Pasien
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 10 Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien
- Lampiran 11 Output Median
- Lampiran 12 Hasil Uji *Chi-Square*
- Lampiran 13 Kuisioner Penelitian Identitas Responden
- Lampiran 14 Kuesioner Penelitian Mutu Pelayanan
- Lampiran 15 Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien
- Lampiran 16 Pengisian Kuesioner Responden
- Lampiran 17 Lembar Bimbingan

DAFTAR SINGKATAN

PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RME	: Rekam Medis Elektronik
SIMPUS	: Sistem Informasi Puskesmas
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
UU	: Undang-Undang
RMIK	: Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
NIK	: Nilai Interval Konversi
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
MTBS	: Manajemen Terpadu Balita Sakit
TB PARU	: Tuberculosis Paru
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
RS	: Rumah Sakit
DTP	: Dengan Tempat Perawatan
PRIMA	: Profesional, Ramah, Inovatif, Mutu, Akuntabel
RAHARJA	: Religius, Adil, Harmonis, dan Sejahtera