

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT SUMBER KASIH CIREBON  
TAHUN 2022**

**KARYA TULIS ILMIAH (KTI)**



**AZIZ ARDIYANTO**

**P2.06.37.1.19.005**

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

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT SUMBER KASIH CIREBON  
TAHUN 2022**

**KARYA TULIS ILMIAH (KTI)**

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



**AZIZ ARDIYANTO**

**P2.06.37.1.19.005**

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA POLITEKNIK  
KESEHATAN TASIKMALAYA  
JURUSAN PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
PROGRAM STUDI PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
CIREBON  
2020**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Aziz Ardiyanto  
NIM : P2.06.37.1.19.005  
Tanggal : 6 Juni 2022  
Tanda Tangan :

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KARYA TULIS ILMIAH (KTI)**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TERHADAP**

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SUMBER**

**KASIH CIREBON**

**TAHUN 2022**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**AZIZ ARDIYANTO**

**P2.06.37.1.19.005**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji

Pada Tanggal

6 Juni 2022

---

Ketua Penguji

Penguji I

Penguji II

Totok Subianto, SKM, MKM  
NIP. 196907181992031006

Elfi, S.ST, MPH  
NIP.197304051993032001

Suhartini, SKM, M.kes  
NIP.195911271983032003

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,

Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes  
NIP. 1967110211910110001

## **UNGKAPAN TERIMAKASIH**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon Tahun 2022” tepat pada waktunya. Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya Wilayah Cirebon.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. dr. Lucia Dewi Puspitasari., MM. selaku Direktur Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon;
2. Ns. Terry Melany., S.Kep selaku Kepala Bagian Pendidikan dan Latihan
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 Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Totok Subiyanto, SKM, MKM, selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan penulis dalam penyusunan penelitian ini;
6. Kedua orangtua, yang telah mendukung saya selama ini;
7. Bagas Sadewo, Claudia Umami, dan Fadlal Wijaya Kusuma yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan Penelitian ini;
8. Seluruh teman kelas yang ada di Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon yang telah memberikan motivasi, dan inovasi kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini;

9. Seluruh Karyawan dan Karyawati Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon;
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini amat jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan penulisan tugas selanjutnya. Penulis berharap bahwa semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amin.

Cirebon, 6 Juni 2022

Peneliti

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

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT SUMBER  
KASIH CIREBON TAHUN 2022**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan berdasarkan Lima aspek komponen menurut Tjiptono dan Chandra, meliputi, Responsiveness (cepat tanggap), Reliability (kehandalan), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangible (bukti nyata). Keluhan pasien atau keluarganya merupakan salah satu indikator kualitas yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan dapat dibentuk melalui tiga hal yaitu kepuasan pelayanan secara keseluruhan (overall satisfaction), tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila di bandingkan dengan jasa sejenis (expectation), kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (experience). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan RS Sumber Kasih.

**Metode Penelitian:** jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 100 orang dengan teknik *purposive sampling* dan uji statistik *chi-square*.

**Hasil Penelitian:** Hasil penilaian kualitas pelayanan pendaftaran yaitu 76 responden (76%) baik. Hasil penilaian kepuasan pasien yaitu 80 responden atau sebesar (80%) puas. Hasil analisis data dengan Uji *Chi-Square* diperoleh *p-value* 0,000 yang berarti bahwa  $P\text{-Value} = 0,000 \leq 0,005$ . Didapatkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Sumber Kasih Cirebon.

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

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pendaftaran, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

Daftara Pustaka: 18 (2004 – 2020)

**Ministry of Health Republic of Indonesia**  
**Tasikmalaya Health Polytechnic**  
**Department of Medical Records, and Health Information**  
**Cirebon Medical Record and Health Information Diploma III Study**  
**Program**  
**2022**

**THE RELATIONSHIP OF REGISTRATION SERVICES QUALITY ON  
OUTPATIENT SATISFACTION AT SUMBER KASIH CIREBON  
HOSPITAL IN 2022**

**ABSTACT**

**Background:** By knowing the level of satisfaction of hospital patients can improve service quality, dimensions of service quality are based on five component aspects according to Tjiptono and Chandra, including Responsiveness (fast response), Reliability , Assurance (guarantee), Empathy, Tangible (real evidence). Complaints of patients or their families are one of the quality indicators related to patient satisfaction. customer satisfaction can be formed through three things, namely overall satisfaction, expectation, experience. The purpose of this study was to determine the relationship of registration services quality on outpatient satisfaction at Sumber Kasih Hospital.

**Research Methods:** uses a quantitative research, research that aims to see the relationship between variable with a cross sectional approach. The number of samples is 100 people with purposive sampling technique and chi-square statistical test

**Result:** The results of the service quality assessment are 76 respondents or (76%) good. The results of the patient satisfaction assessment are, 80 respondents or (80%) satisfied. The results of data analysis with the Chi-Square Test obtained a p-value (significance) of 0.000 which means that  $P\text{-Value} = 0.000 \leq 0.005$ . it was found there was a relationship between the quality of registration services and the satisfaction of outpatient at Sumber Kasih Hospital Cirebon.

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

**Keywords:** Registration Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus .....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Bagi Tempat Penelitian .....	4
2. Bagi Akademik .....	4
3. Bagi Peneliti .....	4
4. Bagi Peneliti Lainnya .....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Kepuasan Pasien.....	7
1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	7
2. Indikator Kepuasan Pasien .....	7
3. Faktor-faktor Kepuasan Pasien.....	8
4. Pengukuran Kepuasan Pasien .....	10
5. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien.....	12
B. Kualitas Pelayanan.....	13
1. Pengertian Kualitas .....	13
2. Pengertian Pelayanan.....	13

3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
C. Tempat Pendaftaran Pasien.....	15
1. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan .....	15
2. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) .....	16
3. Prosedur Tetap Pengisian Formulir Pendaftaran Pasien .....	18
D. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	18
E. Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.....	19
F. Kerangka Teori.....	20
G. Kerangka Konsep .....	21
H. Hipotesis Penelitian .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
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 Reabilitas.....	27
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data .....	28
H. Pengolahan Data .....	29
I. Rencana Analisa Data .....	30
J. Etika Penelitian .....	30
K. Keterbatasan Penelitian .....	32
L. Jalannya Penelitian.....	32
M. Jadwal Penelitian .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Rumah Sakit.....	33
1. Umum .....	33
2. Sejarah .....	33
3. Visi dan Misi .....	33

4. Tujuan.....	34
5. Motto .....	34
6. Nilai- nilai .....	34
7. Kemampuan.....	35
B. Hasil Penelitian.....	36
1. Analisis Univariat .....	36
2. Analisis Bivariat .....	42
C. Pembahasan .....	43
1. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit .....	43
2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit.....	47
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien	50
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran .....	52

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien .....	2
Tabel 1.2 Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tahun 2021 .....	2
Tabel 1.3 Keaslian penelitian .....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	27
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Kemampuan .....	35
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	36
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
Tabel 4.5 Distribusi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Semua Dimensi .....	38
Tabel 4.6 Distribusi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran .....	39
Tabel 4.7 Distribusi Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran pada Semua Dimensi .....	40
Tabel 4.8 Distribusi Responden terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan .....	41
Tabel 4.9 tabulasi silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pendaftaran dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan .....	42

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka teori .....	20
Gambar 2.1 Kerangka konsep .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat Balasan Izin Penelitian
2. Lampiran Hasil Karakteristik Responden
3. Lampiran Excel Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan
4. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan
5. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran.
6. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan.
7. Lampiran Hasil Uji *Chi-Square*
8. Lampiran Lembar Permohonan Menjadi Responden
9. Lampiran Lembar Persetujuan Menjadi Responden
10. Lampiran Kuisisioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran
11. Lampiran Kuisisioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan
12. Lampiran Kuisisioner yang Telah Diisi
13. Lampiran Dokumentasi

## **DAFTAR SINGKATAN**

RS : Rumah Sakit

RJ : Rawat Jalan