

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSUD MAJALENGKA TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



ICHA DIANI PUTERI

NIM. P2.06.37.1.20.013

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
CIREBON
2023**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS
DI RSUD MAJALENGKA TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

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



ICHA DIANI PUTERI

NIM. P2.06.37.1.20.013

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TASIKMALAYA
JURUSAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
CIREBON
2023**

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Majalengka Tahun 2023” ini tepat pada waktunya. Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bertujuan dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam membantu dan membimbing penulis hingga selesai. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hj. Erni Harleni, MARS, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka;
2. Hj. Ani Radiati R, S.d, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Dedi Setiadi, SKM, M.Kes, selaku ketua jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Diploma III RMIK Jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Suhartini, SKM, M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah KTI ini;
6. Elfi, S.ST, MPH, selaku Dosen Penguji 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI);
7. Totok Subianto, SKM, MKM selaku Dosen Penguji 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini;

8. Dias Hidayat, A.Md.RMIK selaku pembimbing lapangan penelitian RSUD Majalengka yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan;
9. Bapak/Ibu Dosen beserta staf Prodi DIII RMIK Cirebon yang telah memberikan ilmu kepada saya;
10. Ibu dan ayah saya sebagai support system serta semangat, yang selalu mendoakan agar anaknya selalu diberi kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan.
11. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini; dan
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah 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 membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon, Mei 2023

Icha Diani Puteri

**Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Cirebon
2023**

ICHA DIANI PUTERI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RSUD MAJALENGKA
TAHUN 2023**

52 Hal, 5 Bab, 12 Tabel, 2 Gambar, 16 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien merupakan baiknya mutu pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Masih terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan mengenai petugas pendaftaran yang kurang ramah dan terlalu lama menunggu antrian pasien pendaftaran rawat jalan. Pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Majalengka belum sepenuhnya sempurna berdasarkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Tujuan penelitian Mengetahui hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS.

Metode Penelitian : Korelasional kuantitatif, dengan desain penelitian *cross sectional*. Jumlah sampel 99 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proposive sampling*. Analisis yang digunakan adalah univariat dan Bivariat, Uji Statistik yang digunakan adalah uji Chi Square.

Hasil Penelitian: Hasil penilaian mutu menunjukkan responden dengan menilai baik terdapat 50 responden atau (50,5%). Hasil Penilaian kepuasan pasien menunjukkan responden dengan menilai puas terdapat 52 (52,5%). Hasil analisis data dengan uji *Chi-Square* diperoleh signifikasi 0,004 yang berarti bahwa $0,004 < 0,05$. Didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Majalengka

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

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

Daftar Pustaka : 36 (2005- 2021)

*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
2023*

ICHA DIANI PUTERI

**THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF OUTPATIENT
REGISTRATION SERVICES TO BPJS PATIENT SATISFACTION AT
MAJALENGKA HOSPITAL IN 2023**

52 Pages, 5 Chapters, 12 Tables, 2 Images, 16 Enclosures

ABSTRACT

Background : The perfection of health services in meeting the needs and demands of each patient is the good quality of service carried out to meet patient satisfaction. Patient satisfaction is the customer's response to the level of interest or customer expectations before they receive service and after the service they receive. There are still some patients who complain about the registration officers who are not friendly and wait too long in the queue for outpatient registration patients. Outpatient registration services at Majalengka Hospital are not fully perfect based on service quality and patient satisfaction. The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of outpatient registration services and BPJS patient satisfaction..

Method: Quantitative correlation, with a cross sectional research design. The number of samples is 99 respondents. The sampling technique uses a purposive sampling. The analysis used was univariate and bivariate. The statistical test used was the Chi square test

Research Results: The results of the quality assessment showed that 50 respondents or (50.5%) responded with a good assessment. The results of the patient assessment showed that there were 52 respondents with a satisfied assessment (52.5%). The results of data analysis with the Chi-Square test obtained a significance of 0.004 which means that $0.004 < 0.05$. It was found that there was a significant relationship between the quality of outpatient registration services and BPJS patient satisfaction at Majalengka Hospital

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

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Registration.

Bibliography : 36 (2005 – 2021)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teoritis	7
1. Rumah Sakit	7
2. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan	10
3. Tempat Pendaftaran Pasien/ Instalasi Rawat Jalan	10
4. Mutu Pelayanan Kesehatan	11
5. Tempat Pendaftaran Pasien	13
6. Pasien.....	14
7. Program Jaminan Kesehatan Nasional	17
8. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	18
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep	20
D. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis dan Desain Penelitian	21

B.	Tempat dan Waktu Penelitian	21
C.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel / Sampling.....	21
D.	Variabel Penelitian	24
E.	Definisi Operasional.....	25
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas	26
G.	Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	28
H.	Pengolahan Data.....	29
I.	Analisis Data	30
J.	Etika Penelitian	30
K.	Keterbatasan Penelitian	32
L.	Jalannya Penelitan	32
M.	Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
A.	Hasil Penelitian	34
1.	Analisis Univariat.....	34
2.	Analisis Bivariat	38
B.	Pembahasan	39
1.	Analisis Univariat.....	39
2.	Analisis Bivariat	47
BAB V PENUTUP.....		49
A.	Kesimpulan.....	49
B.	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN.....		50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keaslian Penelitian	5
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	25
Tabel 3.2	Hasil Uji Operasional	27
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4. 1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien BPJS di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Majalengka.....	34
Tabel 4. 2	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Umur Pasien BPJS di pendaftaran Rawat Jalan RSUD Majalengka.....	35
Tabel 4. 3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien BPJS di Pendaftaran	35
Tabel 4. 4	Distribusi Responden Menurut Dimensi Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Majalengka.....	36
Tabel 4. 5	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan secara umum Terhadap Pasien BPJS di RSUD Majalengka	37
Tabel 4. 6	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Kepuasan Pasien BPJS Pendaftaran Rawat jalan Secara Umum di RSUD Majalengka.....	37
Tabel 4. 7	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan Pasien BPJS Pendaftaran Rawat Jalan Secara Umum di RSUD Majalengka.....	38
Tabel 4. 8	Tabulasi Silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	20

DAFTAR LAMPIRAN

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

DAFTAR SINGKATAN

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