

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN
RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT SUMBER KASIH KOTA CIREBON
TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



INTAN NUR QOLBI

P2.06.37.1.20.055

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

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN
RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT SUMBER KASIH KOTA CIREBON
TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

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



INTAN NUR QOLBI

P2.06.37.120.055

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

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Penulisan KTI ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTI ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Hj. Ani Radianti, S.Pd, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
2. Dedi Setiadi, SKM. M.Kes selaku Ketua Jurusan RMIK Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
3. Yanto Haryanto, S.Pd, S.Kp, M.Kes selaku Ketua Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
4. Totok Subianto, SKM. MKM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini;
5. Para Dosen dan Staff Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya wilayah Cirebon.
6. dr. Lucia Dewi Puspitasari, MM selaku Direktur Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon yang telah memberikan izin penelitian;
7. Ns. Terry Melany, S.Kep, Ners selaku Kepala Bagian Pendidikan dan Pelatihan;
8. Agnes Nursyamsiyah, A.Md.RMIK selaku kepala rekam medis Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;

9. Ayah dan Ibu saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

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, 6 Mei 2023

Penulis

**Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Tasikmalaya
2023**

INTAN NUR QOLBI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT SUMBER
KASIH KOTA CIREBON TAHUN 2023**

69 Hal, V Bab, 16 Tabel, 2 Gambar, 4 Grafik, 19 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Kemampuan sebuah rumah sakit dapat diukur dengan tingkat kepuasan pasien yang menjadi parameter kualitas pelayanan di rumah sakit. Peneliti melakukan studi pendahuluan diperoleh mayoritas pasien rawat jalan mengatakan kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.

Metode Penelitian: Jenis penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini memiliki populasi 475 orang, sampel 83 orang dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dan uji statistik *chi-square*. Analisis penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat.

Hasil Penelitian: Pada kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan menunjukkan 67,5% menilai baik. Kepuasan pasien menunjukkan 59% menilai puas. Hasil *uji chi square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,01 < \text{nilai } \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumber Kasih Kota Cirebon.

Saran: Rumah sakit harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan agar pasien merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan dengan melakukan edukasi pasien, dimensi jaminan dengan memperhatikan waktu tunggu pasien, dimensi empati dengan memberi pelatihan *soft skills* petugas pendaftaran. Untuk meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi *overall satisfaction* dengan meningkatkan fasilitas fisik yang ada di rumah sakit.

Kata kunci : kualitas pelayanan pendaftaran, kepuasan pasien, rawat jalan

Daftar Pustaka : 21 (2008-2022)

**Ministry of Health of the Republic of Indonesia
Tasikmalaya Health Polytechnic
Department of Medical Records and Health Information
DIII Study Program Medical Records and Health Information Tasikmalaya
2023**

INTAN NUR QOLBI

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF OUTPATIENT
REGISTRATION SERVICES AND PATIENT SATISFACTION AT
SUMBER KASIH HOSPITAL, CIREBON CITY IN 2023**

69 Pages, V Chapters, 16 Tables, 2 Images, 4 Graphics, 19 Enclosures

ABSTRACT

Background:The ability of a hospital can be measured by the level of patient satisfaction which is a parameter of service quality in the hospital. Researchers conducted a preliminary study obtained the majority of outpatients said they were less satisfied with registration services. This study aims to determine the relationship between the quality of outpatient registration services on patient satisfaction at Sumber Kasih Hospital, Cirebon City.

Research Methodology:Type of analytic quantitative research with a cross sectional approach. This study had a population of 475 people, a sample of 83 people with purposive sampling technique and chi-square statistical test. The analysis of this study was univariate and bivariate analysis.

Research Results:The quality of outpatient registration services showed 67.5% rated it as good. Patient satisfaction showed 59% rated satisfied. The results of the chi square test obtained a p-value = $0.01 < \alpha = 0.05$, then H_0 is rejected. This shows that there is a relationship between the quality of outpatient registration services and patient satisfaction at Sumber Kasih Hospital, Cirebon City.

Conclusion:There is a relationship between the quality of outpatient registration services and patient satisfaction at Sumber Kasih Hospital, Cirebon City.

Suggestion: Hospitals must maintain and improve the quality of outpatient registration services so that patients feel satisfied with the health services provided. To improve service quality in the reliability dimension by conducting patient education, the guarantee dimension by paying attention to patient waiting time, the empathy dimension by providing soft skills training for registration officers. To increase patient satisfaction in the overall satisfaction dimension by improving the physical facilities in the hospital.

Keywords : registration service quality, patient satisfaction, outpatient

Bibliography : 21 (2008-2022)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
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.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Rumah Sakit.....	7
2. Kualitas Pelayanan.....	11
3. Tempat Pendaftaran Pasien.....	14
4. Kepuasan Pasien.....	18
5. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.....	22

B. Kerangka Teori.....	23
C. Kerangka Konsep.....	24
D. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	26
D. Variabel Penelitian.....	29
E. Definisi Operasional.....	29
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
G. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	32
H. Pengolahan Data.....	33
I. Rencana Analisis Data.....	35
J. Etika Penelitian.....	36
K. Keterbatasan Penelitian.....	37
L. Jalannya Penelitian.....	37
M. Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	39
1. Gambaran Umum.....	39
2. Sejarah.....	39
3. Visi dan Misi.....	40
4. Motto.....	40
5. Tujuan.....	40
6. Nilai-nilai.....	40
B. Hasil Penelitian.....	41
1. Analisis Univariat.....	41
2. Analisis Bivariat.....	54
C. Pembahasan.....	55
1. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	55
2. Kepuasan Pasien.....	60
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien....	63
BAB V KESIMPULAN.....	65
A. Kesimpulan.....	65

B. Saran.....	65
1. Bagi Rumah Sakit.....	65
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional	29
Tabel 3.2 Uji Validitas Kuesioner.....	31
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Dimensi Keandalan.....	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Dimensi Daya Tanggap.....	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Dimensi Jaminan.....	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Dimensi Empati.....	47
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran pada Dimensi Bukti Fisik.....	48
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan pasien pada Dimensi <i>Overall Satisfaction</i>	50
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan pasien pada Dimensi <i>Expectation</i>	51
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kepuasan pasien pada Dimensi <i>Experience</i>	52
Tabel 4.12 Tabulasi silang dan Hasil Uji Statistik Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	24

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Persentase Frekuensi Kualitas Pelayanan Pendaftaran terhadap Semua Dimensi.....	49
Grafik 4.2	Persentase Frekuensi Kualitas Pelayanan Pendaftaran secara Umum	50
Grafik 4.3	Persentase Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap semua Dimensi.....	53
Grafik 4.4	Persentase Frekuensi Kepuasan pasien secara Umum.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Lembar Permohonan Responden
2. Lampiran Lembar Persetujuan Responden
3. Lampiran Kuesioner Penelitian
4. Lampiran Hasil SPSS Karakteristik Responden
5. Lampiran Excel Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dan Kepuasan Pasien
6. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dan Kepuasan Pasien
7. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dimensi Kehandalan
8. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dimensi Daya Tanggap
9. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dimensi Jaminan
10. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dimensi Empati
11. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dimensi Bukti Fisik
12. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kepuasan Pasien Dimensi *Overall Satisfaction*
13. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kepuasan Pasien Dimensi *Expectation*
14. Lampiran Hasil SPSS Kuesioner Kepuasan Pasien Dimensi *Experience*
15. Lampiran Hasil Uji *Chi Square*
16. Lampiran Kuesioner yang Telah Diisi
17. Lampiran Surat Izin Penelitian
18. Lampiran Surat Balasan Penelitian
19. Lampiran Lembar Bimbingan KTI

DAFTAR SINGKATAN

WHO : *World Health Organization*

SPM : Standar Pelayanan Minimal

TPPRJ : Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

URJ : Unit Rawat Jalan

KIB : Kartu Identitas Berobat

KIUP : Kartu Identitas Utama Pasien

SHRJ : Sensus Harian Rawat Jalan

KBBI : Kamus Besar Bahasa Indonesia