

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD MAJALENGKA TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)



ROSMALADEWI MAULANI PUTRI

P2.06.37.1.20.034

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

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN *ONLINE*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD MAJALENGKA TAHUN 2023**

KARYA TULIS ILMIAH (KTI)

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



ROSMALADEWI MAULANI PUTRI

P2.06.37.1.20.034

**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 Kualitas Layanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hj. Erni Harleni, MARS, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka;
2. Hj. Ani Radiati, S.Pd, 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 DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya;
5. Totok Subianto, SKM, MKM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya 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) ini;
7. Suhartini, SKM, M.Kes 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.,SKM, selaku pembimbing lapangan penelitian RSUD Majalengka yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan;
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dengan material dan moral;
10. Bapak/Ibu Dosen dan staf Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon yang telah memberikan ilmu kepada saya;
11. Teman-teman RMIK Angkatan 2020 yang sama-sama berjuang dalam menyusun tugas akhir, tak lupa kepada sahabat saya 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.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini masih banyak memiliki kekurangan dan belum sempurna seperti yang diharapkan. Oleh karena dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran-saran perbaikan atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Cirebon , Januari 2023

Penulis

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

ROSMALADEWI MAULANI PUTRI

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD MAJALENGKA TAHUN
2023**

53 Halaman, 5 Bab, 11 Tabel, 4 Gambar, 14 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Pendaftaran *online* merupakan sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Sistem pendaftaran *online* bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran (Aula, 2020). Menurut Noveni (2013) pendaftaran *online* yang berkualitas adalah suatu tingkat sebuah website atau fasilitas teknologi informasi lainnya secara efektif dan efisien memfasilitasi dalam hal melakukan pendaftaran. Namun, pada praktiknya pendaftaran *online* di RSUD Majalengka masih terdapat kendala ketika pasien sudah melakukan pendaftaran online verifikasi kode *booking* lewat SMS lama diterima oleh pasien, hal ini kemungkinan akan berdampak pada kepuasan layanan di pendaftaran *online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Majalengka.

Metode Penelitian: Penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Total sampel 97 pasien pengguna pendaftaran *online*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat, uji statistik yang digunakan adalah *Chi Square*.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian terhadap 97 pasien pengguna pendaftaran online rawat jalan, didapatkan 50 atau (51,5%) yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan baik dan 47 atau (48,5%) menyatakan kualitas layanan dikategorikan tidak baik, sebanyak 85 atau (87,6%) menyatakan kepuasan pasien dikategorikan puas dan 12 atau (2,4%) yang menyatakan kepuasan pasien dikategorikan tidak puas. Hasil uji *Chi Square* mendapatkan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak.

Simpulan: Ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka Tahun 2023.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Pendaftaran Online, Kepuasan, Rumah Sakit

Daftar Pustaka: 42 (2004-2022).

Ministry of Health Indonesian Republic
Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Sudy Program of Medical Record and Health Information
Cirebon
2023

ROSMALADEWI MAULANI PUTRI

**THE RELATIONSHIP BETWEEN ONLINE REGISTRATION SERVICE
QUALITY TO OUTPATIENT SATISFACTION AT RSUD MAJALENGKA
HOSPITAL IN 2023**

53 Pages, 5 Chapters, 11 Table 4 Images, 14 Enclosures

ABSTRACT

Background: Registration *online* is a system where patients register to get examinations from health care facilities by utilizing technology. Registration system *online* aims to simplify the registration process (Aula, 2020). According to Noveni (2013) registration *online* quality is a level of a website or other information technology facilities that effectively and efficiently facilitate registration. However, in practice registration *online* in Majalengka Hospital there are still problems when patients have registered online to verify the code *booking* via SMS for a long time received by patients, this will likely have an impact on service satisfaction at registration *online*. This study aims to determine the relationship between the quality of registration services *online* on outpatient satisfaction at Majalengka General Hospital.

Methods: Quantitative research with approach cross sectional. Total sample of 97 patients using registration online. Sampling technique using accidental sampling, the analysis used was univariate and bivariate, the statistical test used was *Chi Square*.

Results: The results of a study of 97 patients who used online outpatient registration found 50 or (51.5%) who stated that the quality of service was categorized as good and 47 or (48.5%) stated that the quality of service was categorized as not good, as many as 85 or (87.6%) expressed patient satisfaction categorized satisfied and 12 or (2.4%) who stated patient satisfaction was categorized as dissatisfied. Test results Chi Square get value significance $0,004 < 0,05$ eye H_0 rejected.

Conclusion: There is a significant relationship between the quality of online registration services and outpatient satisfaction at the Majalengka Regional General Hospital in 2023.

Keywords: Service Quality, Online Registration, Satisfaction, Hospital

Babliography: 42 (2004-2022).

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Teoritis.....	4
2. Manfaat Praktis	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teoritis	7
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep	20
D. Hipotesis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Jenis dan Desain Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel/ (<i>Sampling</i>)	21
D. Variabel Penelitian	23
E. Definisi Operasional.....	24
F. Instrumen Penelitian.....	25

G. Pengolahan Data.....	27
H. Analisis Data.....	28
I. Etika Penelitian	29
J. Jalannya Penelitian.....	30
K. Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.....	33
B. Hasil	35
C. Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	24
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	31
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan RSUD Majalengka.....	35
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Kelompok Umur Responden Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan RSUD Majalengka.....	35
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan RSUD Majalengka.....	36
Tabel 4. 4 Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Skor Variabel Kualitas Layanan Pendaftaran Online.....	38
Tabel 4. 5 Distribusi frekuensi Kategori Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Secara Umum di RSUD Majalengka	38
Tabel 4. 6 Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Skor Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan ..	40
Tabel 4. 7 Distribusi frekuensi Kategori Menurut Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Secara Umum di RSUD Majalengka	41
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	19
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep.....	20
Gambar 4. 1 Grafik Persentase Kualitas Layanan Pendaftaran Online Dirinci Tiap Item Pertanyaan.....	37
Gambar 4. 2 Grafik Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dirinci Tiap Item Pertanyaan	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Balesan Surat dari Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka

Lampiran 3 Hasil Gambaran Umum Karakteristik Responden

Lampiran 4 Rekap Excel Hasil dari Skala Likert Variabel Kualitas Layanan
Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Lampiran 5 Hasil Output SPSS Hasil Nilai-Nilai Statistik Variabel Kualitas
Layanan Pendaftaran Online

Lampiran 6 Hasil Output SPSS Hasil Nilai-Nilai Statistik Variabel Kepuasan
Pasien Rawat Jalan

Lampiran 7 Hasil Output SPSS Hasil Total Kuesioner Kualitas Layanan
Pendaftaran Online dan Kepuasan Pasien

Lampiran 8 Lembar Penjelasan Informed Consent Responden

Lampiran 9 Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 10 Kuesioner Identitas Responden

Lampiran 11 Kuesioner Kualitas Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan

Lampiran 12 Kuesioner Kepuasan Pasien Layanan Pendaftaran online Rawat
Jalan

Lampiran 13 Hasil Uji *Chi-Square*

Lampiran 14 Lembar Bimbingan

DAFTAR SINGKATAN

RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka
SIMRS	= Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
SMS	= Short Message Service
APM	= Anjungan Pendaftaran Mandiri
WHO	= World Health Organization
SPSS	= <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
Permenkes	= Peraturan Menteri Kesehatan
TPPRJ	= Tempat pendaftaran Pasien Rawat Jalan