

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
DIMENSI MUTU PELAYANAN TEMPAT PENDAFTARAN
DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK HUSADA BUNDA
MALANG**



Oleh
Sayyidah Zulianafisa
NIM 195031

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2022**

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP DIMENSI MUTU PELAYANAN TEMPAT PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK HUSADA BUNDA MALANG



diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh
Sayyidah Zulianafisa
NIM 195031

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang" telah disetujui pada :

Hari, Tanggal :

Tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota

Achmad Jaelani Rusdi, SST, M.Kes
NIDN. 0711029203

Retno Dewi Priskusanti, S.ST, MPH
NIDN. 0725058503

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat
Pendaftaran Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang

Oleh:
Sayyidah Zulianafisa
195031

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam seminar hasil

Pada Tanggal

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes

Anggota I : Achmad Jaelani Rusdi, SST, M.Kes

Anggota II : Retno Dewi Priskusanti, S.ST, MPH

Mengetahui,

Ka Prodi DIII – Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes
NIDN. 2116097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sayyidah Zulianafisa

NIM : 195031

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut.

Malang, 14 Juli 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini



METERAI TEMPEL
008CEAJX202085761

Sayyidah Zulianafisa
NIM 195031

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

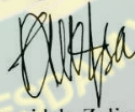
Nama : Sayyidah Zulianafisa
NIM : 195031
Program Studi : Diploma III RMIK

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang”

Saya susun tanpa tindakan plagiarisme, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 14 Juli 2022



(Sayyidah Zulianafisa)

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Tempat Pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang”.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, saya telah banyak menerima bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Arief Efendi, SMPH, SH.(Adv), S.Kep., Ners, MM., M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw,
2. Bapak Amin Zakaria, S. Kep, Ners., M.Kes selaku Dekan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw,
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw,
4. Bapak Achmad Jaelani Rusdi, S.ST., M.Kes. selaku dosen pembimbing utama, Ibu Retno Dewi Priskusanti, S.ST, MPH selaku dosen pembimbing anggota, dan Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah,
5. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabaran yang luar biasa, dan senantiasa memberikan doa dan bantuan baik berupa moral maupun materi selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Calon suami dan mertua saya selaku orang teristimewa yang selalu memberikan motivasi semangat selama perkuliahan sampai menyusun Karya Tulis Ilmiah ini.
 7. Sahabat-sahabatku dan rekan-rekan seperjuangan yang saya banggakan dan semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini
- Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak.

Malang, 14 Juli 2022

Penulis



RINGKASAN

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak Husada Bunda Malang ; Sayyidah Zulianafisa ; 195031 ; 96 halaman ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang.

Pelayanan yang baik dari suatu Rumah Sakit akan membuktikan bahwa Rumah Sakit tersebut bermutu baik. Pelayanan kesehatan bermutu yaitu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dengan melakukan pelayanan prima (Wildani et al, 2020). Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter spesialis.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan tempat pendaftaran rawat jalan yang meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan penampilan (*tangible*) terhadap kepuasan pasien. Dengan sampel pasien rawat jalan yang berjumlah 94 responden berdasarkan rumus slovin dan menggunakan *random sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2022. Metode penelitian ini adalah penelitian korelasional kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survei dan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner terhadap pasien rawat jalan sebagai responden. Serta menggunakan uji *regresi linier*.

Dari hasil pengolahan data menggunakan uji *regresi linier* diketahui bahwa nilai signifikan 0,000 , maka dengan $p < \alpha$ ($\alpha = 5\%$) = H_0 ditolak. Artinya secara serentak variabel bebas independen (dimensi mutu pelayanan) berpengaruh terhadap *variable dependent* (kepuasan pasien).

SUMMARY

Outpatient Satisfaction Level of Service Quality Dimensions at the Place of Registration at the Husada Bunda Mother and Child Hospital, Malang; Sayyidah Zulianafisa; 195031 ; 96 pages ; D-III Medical Record and Health Information Study Program, Institute of Health and Science Technology, RS dr. Soepraoen Malang.

Good service from a hospital will prove that the hospital is of good quality. Quality health services are those that meet the needs and desires of patients so that patients feel satisfied with the services provided by hospitals by providing excellent service (Wildani et al, 2020). The place of patient registration is the first place that is felt by the patient before receiving the service. Based on the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 129 of 2008 concerning Minimum Service Standards for Hospitals in outpatients, the waiting time indicator for outpatient services is 60 minutes starting from the patient registering until being received or served by a specialist.

The purpose of this study was to determine the effect of quality dimensions of outpatient registration services which include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and appearance on patient satisfaction. With a sample of outpatients totaling 94 respondents based on the Slovin formula and using random sampling. This research was conducted in March 2022. This research method is a quantitative correlational study using a survey approach and collecting data through distributing questionnaires to outpatients as respondents. And using linear regression test.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pengertian Rumah Sakit	5
2.2 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)	5
2.3 Mutu Pelayanan Kesehatan	7
2.4 Kepuasan Pasien	12
2.5 Penelitian Terdahulu	15

2.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu	15
2.5.2 <i>State of The Art</i>	16
2.6 Kerangka Konseptual.....	17
2.7 Hipotesis.....	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Metode Penelitian	19
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.2.1 Tempat Penelitian.....	19
3.2.2 Waktu Penelitian	19
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	19
3.3.1 Populasi Penelitian	19
3.3.2 Sampel Penelitian.....	20
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.4 Variabel Penelitian	20
3.4.1 Variabel Penelitian	20
3.4.2 Definisi Operasional.....	22
3.5 Data dan Sumber Data	23
3.5.1 Data	23
3.5.2 Sumber Data.....	23
3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	23
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	24
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	24
3.7.1 Teknik Penyajian Data	24
3.7.2 Teknik Analisis Data.....	24
3.8 Etika Penelitian	25
3.8.1 <i>Informed Consent</i>	25
3.8.2 <i>Anonimity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas)	25
3.8.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	26
3.9 Alur Penelitian	26
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27

4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit	27
4.1.1	Sejarah Singkat RSIA Husada Bunda Malang	27
4.1.2	Visi, Misi dan Motto RSIA Husada Bunda Malang.....	28
4.2	Hasil Penelitian	28
4.2.1	Karakteristik Responden	28
4.2.2	Pengaruh <i>Tangible</i> (penampilan/fisik) Di TPPRJ Terhadap Kepuasan Pasien	32
4.2.3	Pengaruh <i>Empathy</i> (perhatian) Di TPPRJ Terhadap Kepuasan Pasien	33
4.2.4	Pengaruh <i>Assurance</i> (jaminan) Di TPPRJ Terhadap Kepuasan Pasien	34
4.2.5	Pengaruh <i>Reliability</i> (kehandalan) Di TPPRJ Terhadap Kepuasan Pasien	35
4.2.6	Pengaruh <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) Di TPPRJ Terhadap Kepuasan Pasien	36
4.3	Pembahasan.....	37
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1	Kesimpulan.....	45
5.2	Saran	46
	DAFTAR PUSTAKA	47
	LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	29
Tabel 4.3 Usia Responden.....	29
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	30
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	30
Tabel 4.6 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova	32
Tabel 4.7 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil <i>coefficients</i>	32
Tabel 4.8 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova	33
Tabel 4.9 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil <i>coefficients</i>	33
Tabel 4.10 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova	34
Tabel 4.11 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil <i>coefficients</i>	34
Tabel 4.12 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova	35
Tabel 4.13 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil <i>coefficients</i>	35
Tabel 4.14 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil Anova	36
Tabel 4.15 Hasil perhitungan SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier dengan hasil <i>coefficients</i>	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	26
Gambar 4.2 RSIA Husada Bunda Malang	27



DAFTAR SINGKATAN

Depkes	: Departemen Kesehatan
Kepmenkes	: Keputusan Menteri Kesehatan
KIB	: Kartu Identitas Berobat
KIUP	: Kartu Indeks Utama Pasien
RI	: Republik Indonesia
THT	: Telinga Hidung Tenggorokan
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
UU	: Undang-Undang



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden	50
Lampiran 2. Surat Persetujuan Menjadi Responden Penelitian	51
Lampiran 3. Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien.....	52
Lampiran 4 <i>Output</i> Uji Regresi Linier Variabel X1 (<i>Tangible</i>)	56
Lampiran 5 <i>Output</i> Uji Regresi Linier Variabel X2 (<i>Empathy</i>)	58
Lampiran 6 <i>Output</i> Uji Regresi Linier Variabel X3 (<i>Assurance</i>)	60
Lampiran 7 <i>Output</i> Uji Regresi Linier Variabel X4 (<i>Reliability</i>).....	62
Lampiran 8 <i>Output</i> Uji Regresi Linier Variabel X5 (<i>Responsiveness</i>).....	64
Lampiran 9 Hasil Persentase Kepuasan Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan	66
Lampiran 10 Surat Keterangan Pengambilan Data Dan Penelitian	77
Lampiran 11 Lembar Konsultasi.....	78
Lampiran 12 Dokumentasi.....	80