

**KARYA TULIS ILMIAH**

**PENGARUH PELAYANAN TEMPAT PENDAFTARAN  
PASIEN (TPP) TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT PUNTEN BATU**



Oleh  
**Regita Shofwatun Naqsyabandiyah**  
205068

**PROGRAM STUDI D-III  
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN MALANG  
2023**

## **KARYA TULIS ILMIAH**

### **PENGARUH PELAYANAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN (TPP) TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PUNTEN BATU**



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  
**Regita Shofwatun Naqsyabandiyah**  
**205068**

**PROGRAM STUDI D-III  
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN MALANG  
2023**

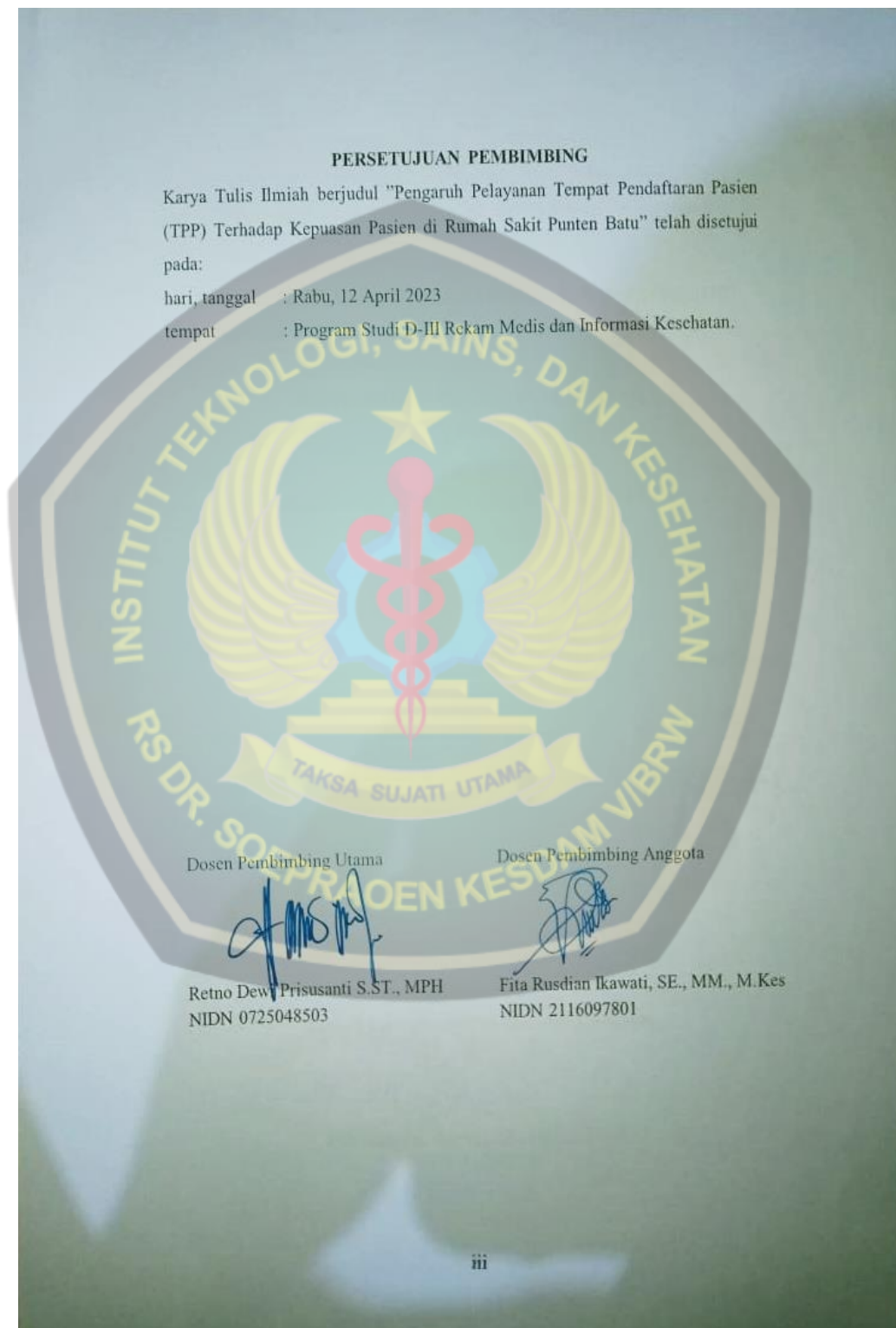
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul "Pengaruh Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Punteu Batu" telah disetujui pada:

hari, tanggal : Rabu, 12 April 2023

tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.



Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Retno Dewi Priskusanti S.ST., MPH  
NIDN 0725048503

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

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis ilmiah

PENGARUH PELAYANAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN (TPP)  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PUNTEN BATU

Oleh :

REGITA SHOFWATUN NAQSYABANDIYAH  
205068

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil  
Pada tanggal 12 April 2023

Tim penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Achmad Jaelani Rusdi, SST, M.Kes

Anggota I : Retno Dewi Prisusanti, SST, M.P.H

Anggota II : Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes  
NIDN 2126097801

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Regita Shofwatun Naqsyabandiyah

NIM : 205068

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Pengaruh Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) di Rumah Sakit Puntan Batu 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, 12 April 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini

Regita Sofwatun Naqsyabandiyah

NIM 205068



## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Regita Shofwatun Naqsyabandiyah

NIM : 205068

Program studi : Diploma III RMIK

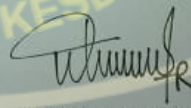
Dengan inmenyatakanbahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :

“Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Punten Batu adalah benar merupakan karya sendiri”

Saya susun tanpa tindakan plagiarisme, apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan.

Malang, 12 April 2023

Yang bertandatangan dibawah ini



Regita Shofwatun Naqsyabandiyah

NIM. 205068

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berfikir dan menganalisis sehingga dapat terwujudnya Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Pengaruh Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Punten Batu”. 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.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

- 1) Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH.(Adv.), S.Kep., Ners., MM., M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
- 2) Ibu Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend., M.KPd selaku dekan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
- 3) Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
- 4) Ibu Retno Dewi Priskusanti, S.ST., MPH selaku Dosen Pembimbing Utama, Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes selaku dosen pembimbing anggota dan Bapak Achmad Jaelani Rusdi, S.ST., M.Kes selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
- 5) Segenap Bapak/Ibu Dosen dan staf Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
- 6) Kepada orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan secara moral, materi serta doa yang terbaik untuk kelancaran putrinya dalam pendidikan. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
- 7) Kepada tuan pemilik nama Nur Alamsyah Surya Negara terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, meluangkan

waktu, tenaga, pikiran dan materi kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.

- 8) Kepada teman-teman dan semua pihak yang memberi dukungan serta semangat dalam penyusunan 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 berbagai pihak untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis berharap, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Malang, 12 April 2023

Penulis





## RINGKASAN

**Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Punten Batu** : Regita Shofwatun Naqsyabandiyah : 205068 : 90 Halaman : Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.

Sikap petugas pendaftaran kepada pasienlah yang akan menentukan keinginan dan kepuasan pasien untuk melanjutkan pelayanan berikutnya. Kepuasan merupakan perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan persepsi hasil atau kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. terdapat lima faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu: bukti nyata/ tampilan (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*). Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Tempat Pelayanan Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Punten Batu.

Meteode penelitian ini adalah kuantitatif dengan uji rank sperman, adapun fokus penelitian yaitu kepuasan pasien berdasarkan indikator mutu yang di peroleh dari data kuesioner yang telah dibagikan kepada pasien di Rumah Sakit Punten batu. Jumlah sampel yaitu 85 pasien/keluarga pasien yang ditetapkan berdasarkan rumus Slovin.

Hasil penelitian dimensi *Tangible* (Bukti nyata) didapatkan hasil correlation coeffitient sebesar 0,535 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Dimensi *Reliability* (kehandalan) correlation coeffitient sebesar 0,562 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden, maka H0 ditolak dan H2 diterima. Dimensi *Responsivenes* (Ketanggapan) correlation coeffitient sebesar 0,522 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden, H0 ditolak dan H3 diterima. Dimensi *Assurance* (Jaminan) correlation coeffitient sebesar 0,755 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden, maka H0 ditolak Dan H4 diterima. Dimensi *Empathy* (Perhatian) correlation coeffitient sebesar 0,699 dan Sig. (2-tailed) sebesar 0,000 dari 85 responden, maka H0 ditolak dan H5 diterima.

Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak rumah sakit adalah rumah sakit tetap mempertahankan kinerja petugas pendaftaran dalam melayani pasien/keluarga pasien, sehingga jumlah kunjungan akan semakin meningkat karena pelayanan pendaftaran yang diberikan petugas pendaftaran sudah baik/telah memenuhi harapan pasien/keluarga pasien. Dan diharapkan rumah sakit dapat menambah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran dan memperbaiki jadwal poli yang sering berubah-ubah sehingga pasien/keluarga pasien tidak merasa kecewa akan perubahan jadwal tersebut.



## SUMMARY

**The Influence of Patient Registration Services (TPP) on Patient Satisfaction at Punten Batu Hospital:** Regita Shofwatun Naqsyabandiyah: 205068: 90 Pages: Diploma III Program in Medical Record and Health Information at the Institute of Science and Health Technology, dr. Soepraoen Malang.

The attitude of registration staff towards patients is what determines the desires and satisfaction of patients to continue with subsequent services. Satisfaction is the feeling of disappointment or contentment experienced by an individual after comparing their perception of the results or performance of a product with their expectations. There are five main factors in determining service quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The purpose of this study is to determine the Influence of the Patient Registration Service Location (IPP) on Patient Satisfaction at Punten Batu Hospital.

The research method used is quantitative with a Spearman rank test, and the research focus is on patient satisfaction based on quality indicators obtained from questionnaires distributed to patients at Punten Batu Hospital. The sample size consists of 85 patient families, determined using the Slovin formula.

The research results in the Tangible dimension obtained a correlation coefficient of 0.535 and Sig. (2-tailed) of 0.000 from 85 respondents, thus rejecting H0 and accepting H1. In the Reliability dimension, the correlation coefficient is 0.562, with Sig. (2-tailed) of 0.000 from 85 respondents, leading to the rejection of H0 and acceptance of H2. In the Responsiveness dimension, the correlation coefficient is 0.522, with Sig. (2-tailed) of 0.000 from 85 respondents, rejecting H0 and accepting H3. In the Assurance dimension, the correlation coefficient is 0.755, with Sig. (2-tailed) of 0.000 from 85 respondents, rejecting H0 and accepting H4. In the Empathy dimension, the correlation coefficient is 0.699, with Sig. (2-tailed) of 0.000 from 85 respondents, leading to the rejection of H0 and acceptance of H5.

Suggestions that should be considered by the hospital include maintaining the performance of registration staff in serving patients and their families. This will lead to an increase in the number of visits as the registration service provided by the staff has met the expectations of patients and their families. It is also

recommended that the hospital increase the seating capacity in the registration waiting area and improve the scheduling of appointments, which often changes. This will help prevent patient families from being disappointed due to schedule changes.



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>vi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>3</b>
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>4</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Rumah Sakit</b> .....	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit .....	5
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit .....	5
<b>2.2 Rekam Medis</b> .....	<b>6</b>
2.2.1 Pengertian Rekam Medis.....	6
2.2.2 Manfaat Rekam Medis .....	6

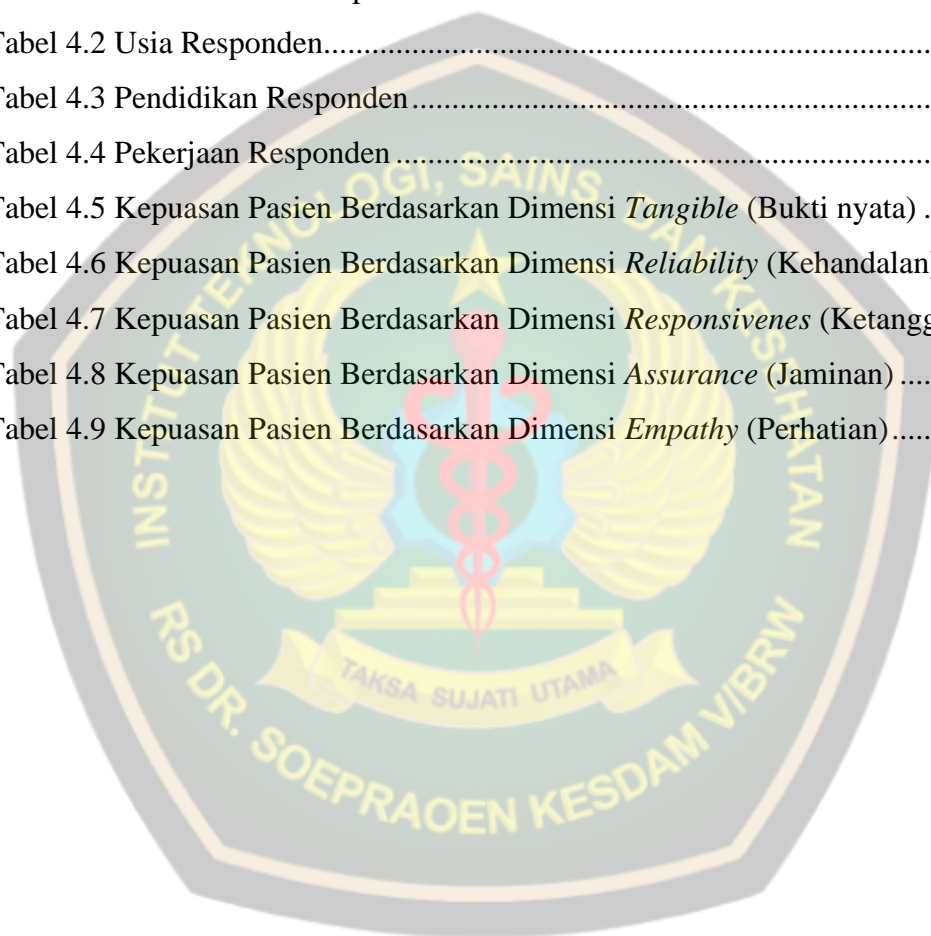


2.2.3 Tujuan Rekam Medis .....	7
<b>2.3 Kepuasan Pasien .....</b>	<b>7</b>
2.3.1 Pengertian Kepuasan .....	7
2.3.2 Pengertian pasien.....	8
2.3.3 Pengertian Kepuasan Pasien.....	8
<b>2.4 Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) .....</b>	<b>10</b>
<b>2.5 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>11</b>
2.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	11
2.5.2 <i>State Of The Art</i> .....	13
<b>2.6 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>14</b>
<b>2.7 Hipotesis.....</b>	<b>15</b>
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Metode Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>16</b>
3.2.1 Tempat Penelitian.....	16
3.2.2 Waktu Penelitian .....	16
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel .....</b>	<b>16</b>
3.3.1 Populasi Penelitian .....	16
3.3.2 Sampel Penelitian .....	17
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	18
<b>3.4 Variabel Penelitian .....</b>	<b>18</b>
3.4.1 Variabel Penelitian .....	18
3.4.2 Definisi Operasional.....	18
<b>3.5 Data dan Sumber Data .....</b>	<b>20</b>
<b>3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....</b>	<b>21</b>
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	22
<b>3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....</b>	<b>22</b>
3.7.1 Teknik Penyajian Data .....	22
3.7.2 Teknik Analisis Data .....	22
<b>3.8 Etika Penelitian .....</b>	<b>24</b>

3.8.1 <i>Informed Consent</i> .....	24
3.8.2 <i>Anonimity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas) .....	24
3.8.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan).....	25
<b>3.9 Alur Penelitian</b> .....	<b>26</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>27</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit</b> .....	<b>27</b>
4.1.1 Gambaran Rumah Sakit.....	27
4.1.2 Visi, Misi, dan Moto.....	28
4.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	28
<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	<b>29</b>
4.2.1 Karakteristik Responden .....	29
4.2.2 Indikator Kepuasan Pasien .....	31
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	<b>37</b>
4.3.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti nyata) .....	38
4.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	39
4.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	41
4.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	42
4.3.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Perhatian) .....	44
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>47</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>47</b>
<b>5.2 Saran</b> .....	<b>48</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Pengaruh Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Punteu Batu .....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional Pengaruh Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Punteu Batu .....	18
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	29
Tabel 4.2 Usia Responden.....	30
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	30
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	31
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti nyata) .....	32
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	33
Tabel 4.7 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	34
Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	35
Tabel 4.9 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Perhatian).....	37



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Punten Batu .....	14
Gambar 3.1 Alur Penelitian Pengaruh Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Punten Batu .....	26
Gambar 4.1 Rumah Sakit Punten Batu .....	27
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Punten Batu .....	28
Gambar 4.3 Hasil Perhitungan SPSS Pada Dimensi <i>Tangibel</i> (Bukti nyata) .....	32
Gambar 4.4 Hasil Perhitungan SPSS Pada Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	34
Gambar 4.5 Hasil Perhitungan SPSS Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	35
Gambar 4.6 Hasil Perhitungan SPSS Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	36
Gambar 4.7 Hasil Perhitungan SPSS Pada Dimensi <i>Empathy</i> (Pehatian) .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden .....	52
Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	53
Lampiran 3 Lembar Pedomanan Kuesioner.....	54
Lampiran 5 Data Kuesioner .....	58
Lampiran 6 Pengolaha Data Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti nyata) .....	62
Lampiran 7 Pengolahan Data Pada Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	63
Lampiran 8 Pengolahan Data Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	64
Lampiran 9 Pengolahan Data Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	65
Lampiran 10 Pengolahan Data Pada Dimensi <i>Empathy</i> (Perhatian).....	66
Lampiran 11 Pengolahan Data .....	67
Lampiran 12 Bukti Penelitian di Rumah Sakit Punten Batu.....	70
Lampiran 13 Lembar Konsultasi.....	71

