

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN *TIME RESPON* PENDAFTARAN *ONLINE* VIA
WHATSAPP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT MUSLIMAT SINGOSARI**



Oleh
Nama : Anisa Ayu Setiani
NIM : 205084

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

KARYA TULIS ILMIAH

HUBUNGAN *TIME RESPON* PENDAFTARAN *ONLINE* VIA *WHATSAPP* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUSLIMAT SINGOSARI



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
Nama : Anisa Ayu Setiani
NIM : 205084

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

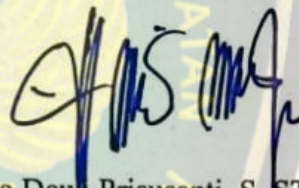

Proposal berjudul “Hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari” telah disetujui pada:

hari, tanggal : Senin, 03 April 2023

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

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota



Anis Ansyori, S. Psi., MMRS
NIDN 0730126503

Retno Dewi Priskusanti, S. ST., MPH
NIDN 0725048503

LEMBAR PENGESAHAN

Proposal Karya Tulis Ilmiah

**HUBUNGAN *TIME RESPON* PENDAFTARAN *ONLINE* VIA *WHATSAPP*
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT MUSLIMAT
SINGOSARI**

Oleh :

Anisa Ayu Setiani

NIM 205084

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil

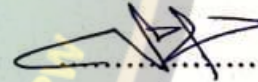
Pada tanggal 03 April 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Achmad Jaelani Rusdi, SST., M.Kes



Anggota I : Anis Ansyori, S.Psi, MMRS



Anggota II : Retno Dewi Priskusanti, SST., M.P.H



Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



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

NIDN 2116097801

PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Anisa Ayu Setiani

NIM : 205084

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi 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, 03 April 2023



tangan di bawah ini

Anisa Ayu Setiani

NIM. 205084

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Ayu Setiani

NIM : 205084

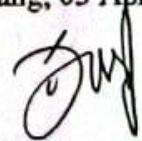
Program Studi : Diploma III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :

“Hubungan *Time Respon* Pendaftaran Online Via *Whatsapp* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari adalah benar merupakan karya sendiri”

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

Malang, 03 April 2023



(Anisa Ayu Setiani)

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muslimat Singosari”. Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, kami telah banyak menerima bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

- a. Bapak Arief Efendi, S. Kes, SH.(Adv),S.Kep,Ners,MM,M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Ksdam V/Brawijaya Malang.
- b. Ibu Dr. Juliati Koesrini, A. Per. Pend., MkpD selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Ksdam V/Brawijaya Malang
- c. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Ksdam V/Brawijaya Malang.
- d. Bapak Anis Ansyori, S.Psi., MMRS selaku dosen pembimbing utama, Ibu Retno Dewi Priskusanti, S.ST., MPH 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.
- e. Segenap Bapak/Ibu Dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Ksdam V/Brawijaya Malang.
- f. Kedua orang tua terhebat saya, yang selalu membantu dalam jerih payahnya, keringatnya, doa dan harapannya, semangat yang selalu diberikan yang memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini sesegera mungkin. Teruntuk ibu tercinta, Umi Rosidah, yang tak pernah lepas dari doa dalam setiap sujudnya. Tak lupa juga kepada Bapak saya, Nurohman, yang tak pernah mengeluh membiayai sekolah saya dan selalu mengusahakan semua

keperluan dalam menunjang pendidikan mulai awal hingga akhir, yang demikian membuat saya semangat menyelesaikan pendidikan tepat waktu.

- g. Seseorang yang spesial, Tetuko Satiya yang telah memberikan perhatian, *support*, motivasi, dan menghibur ketika sedang stress mengerjakan KTI ini, sehingga saya kuat dan selalu bersemangat mengerjakan KTI sampai tuntas.
- h. Teman-teman seperjuanganku, "Skupi Cantik" Endah, Erlina, Amel, Rensi yang sudah memberikan dukungan, dan motivasi agar terus sama-sama berproses dan pantang menyerah dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah di D-III RMIK ITSK Soepraoen ini.
- i. Diri saya sendiri, yang mampu melawan rasa malas, selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai kemampuan diri sendiri, prosesnya mungkin tidak mudah, tapi *ending* nya membuat tidak berhenti menyebut *Alhamdulillah*.

Penulis menyadari penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Dan semoga karya akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, 03 April 2023



Penulis

RINGKASAN

Hubungan *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muslimat Singosari: Anisa Ayu Setiani:
Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi,
Sains dan Kesehatan RS Dr. Soepraoen Malang

Kepuasan pasien berpengaruh pada kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rekam medis di Rumah Sakit, petugas harus memiliki kinerja yang baik khususnya di unit rekam medis. Dalam hal ini *time respon* pendaftaran *online* via *whatsapp* juga mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *time respon* pendaftaran *online* via *whatsapp* di Rumah Sakit Muslimat Singosari.

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif menggunakan rancangan *Cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah random sampling, dimana sampel yang dibutuhkan berjumlah 83 responden RS Muslimat Singosari.

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* di RS Muslimat Singosari menunjukkan 43 atau 52% pasien puas terhadap sistem pendaftaran pasien rawat jalan melalui *Whatsapp* di RS Muslimat Singosari. Ada hubungann *Time Respon* Pendaftaran *Online* Via *Whatsapp* dengan nilai 0,040, terhadap kepuasan pasien sehingga nilai p value $0,040 < \text{nilai } \alpha = 0,05$ diartikan H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Disarankan agar Rumah Sakit Muslimat Singosari meningkatkan dan mempertahankan pelayanan pada sistem pendaftaran pasien rawat jalan melalui *Whatsapp* dan memberikan *browsur* terkait alur pendaftaran pasien rawat jalan melalui *Whatsapp* agar memudahkan pasien dalam mendaftar.

SUMMARY

Relationship Time Response Online Registration Via Whatsapp to Patient Satisfaction at Singosari Muslimat Hospital: Anisa Ayu Setiani: D-III Study Program Medical Records and Health Information Institute of Technology, Science and Health Dr. Soepraoen Malang.

Patient satisfaction influences the quality of health services they receive. To improve the quality of medical record services in hospitals, officers must have good performance, especially in the medical record unit. In this case, the response time for online registration via WhatsApp also affects the quality of health services at the hospital. This study aims to determine the relationship between response time for online registration via WhatsApp at Muslimat Singosari Hospital.

The research method uses quantitative methods using a cross-sectional design. The sampling technique in this research was random sampling, where the sample required was 83 respondents from Muslimat Singosari Hospital.

The level of patient satisfaction with the response time for online registration via Whatsapp at Muslimat Singosari Hospital shows that 43 or 52% of patients are satisfied with the outpatient registration system via Whatsapp at Muslimat Singosari Hospital. There is a relationship between Response Time for Online Registration Via Whatsapp with a value of 0.040, and patient satisfaction so that the p value of $0.040 < \alpha = 0.05$ means that H_0 is rejected and H_1 is accepted.

It is recommended that the Singosari Muslimat Hospital improve and maintain services in the outpatient registration system via Whatsapp and provide a browser regarding the outpatient registration flow via Whatsapp to make it easier for patients to register.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-------------------------------------------------|--------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| PERNYATAAN ORSINALITAS | v |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME | vi |
| PRAKATA | vii |
| RINGKASAN | ix |
| SUMMARY | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR SINGKATAN | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| 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 Rumah Sakit | 5 |
| 2.1.1 Definisi Rumah Sakit | 5 |
| 2.1.2 Jenis Rumah Sakit | 5 |
| 2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit di Indonesia..... | 6 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit..... | 6 |
| 2.2 Konsep TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) | 7 |
| 2.2.1 Definisi TPPRJ | 7 |
| 2.2.2 Cara dan Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan | 7 |
| 2.2.3 Tugas dan Fungsi TPPRJ | 9 |
| 2.2.4 Prosedur Tetap Pengisian Formulir Pendaftaran Pasien, memuat : | 9 |
| 2.3 Waktu Tunggu Pelayanan di Rumah Sakit..... | 10 |
| 2.3.1 Lama Waktu Tunggu pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.10 | |
| 2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. | 10 |
| 2.4 Konsep Pasien | 11 |
| 2.4.1 Pengertian Pasien | 11 |
| 2.4.2 Pengertian Kepuasan Pasien..... | 12 |
| 2.4.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien..... | 13 |
| 2.4.4 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien..... | 13 |
| 2.4.5 Manfaat Pengukuran Pasien | 15 |
| 2.5 Penelitian Terdahulu | 16 |
| 2.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 16 |
| 2.5.2 State of The Art | 17 |
| 2.6 Kerangka Konseptual..... | 18 |
| 2.7 Hipotesis..... | 19 |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN | 20 |
| 3.1 Metode Penelitian | 20 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 20 |
| 3.2.1 Tempat Penelitian..... | 20 |
| 3.2.2 Waktu Penelitian | 20 |
| 3.3 Penentuan Populasi dan Sampel | 21 |
| 3.3.1 Populasi Penelitian | 21 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.2 Sampel Penelitian | 21 |
| 3.4 Teknik Pengambilan Sampel | 22 |
| 3.5 Variabel Penelitian | 23 |
| 3.5.1 Variabel Penelitian | 23 |
| 3.5.2 Definisi Operasional | 23 |
| 3.5.3 Data dan Sumber Data | 24 |
| 3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data | 25 |
| 3.6.1 Teknik Pengumpulan Data | 25 |
| 3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data | 25 |
| 3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data | 26 |
| 3.7.1 Teknik Penyajian Data | 26 |
| 3.7.2 Teknik Analisis Data | 26 |
| 3.8 Etika Penelitian | 27 |
| 3.8.1 Informed Consent | 27 |
| 3.8.2 <i>Anonimity</i> (Kerahasiaan nama atau identitas) | 28 |
| 3.8.3 Confidentiality (Kerahasiaan) | 28 |
| 3.9 Alur Penelitian | 29 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | 30 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 30 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Muslimat Singosari | 30 |
| 4.1.2 Jenis Layanan | 31 |
| 4.1.3 Identifikasi Jabatan | 32 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 33 |
| 4.2.1 Karakteristik responden penelitian | 33 |
| 4.2.2 Hasil Penelitian Berdasarkan Kepuasan Pasien | 34 |
| 4.2.3 Hubungan <i>Time Respon</i> Pendaftaran <i>Online</i> Via <i>Whatsapp</i> terhadap Kepuasan Pasien | 35 |
| 4.2.4 Hasil Observasi <i>Time Respon</i> Pendaftaran <i>Online</i> Via <i>Whatsapp</i> | 36 |
| 4.3 Pembahasan | 37 |
| 4.3.1 <i>Time Respon</i> Pendaftaran <i>Online</i> Via <i>Whatsapp</i> | 37 |

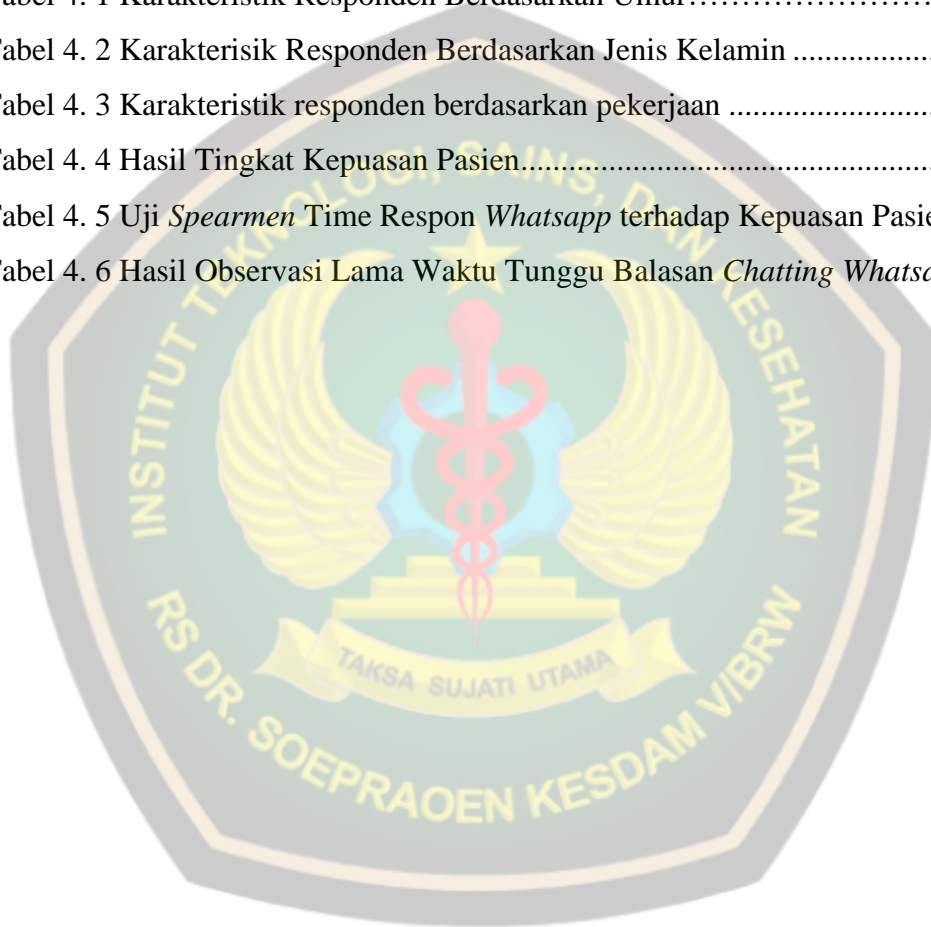
| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3.2 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap <i>Time Respon</i> Pendaftaran <i>Online Via Whatsapp</i> | 37 |
| 4.3.3 Hubungan <i>Time Respon</i> Pendaftaran <i>Online Via Whatsapp</i> terhadap Kepuasan Pasien di RS Muslimat Singosari | 38 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 40 |
| 5.1 KESIMPULAN | 40 |
| 5.2 SARAN | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA | 41 |
| LAMPIRAN | 43 |



DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Skala Likert Kepuasan Pasien..... | 15 |
| Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu | 16 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional | 23 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 33 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 33 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan | 33 |
| Tabel 4. 4 Hasil Tingkat Kepuasan Pasien..... | 34 |
| Tabel 4. 5 Uji <i>Spearmen</i> Time Respon <i>Whatsapp</i> terhadap Kepuasan Pasien | 35 |
| Tabel 4. 6 Hasil Observasi Lama Waktu Tunggu Balasan <i>Chatting Whatsapp</i> ... | 36 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 18 |
| Gambar 3. 1 Alur Penelitian..... | 29 |
| Gambar 4. 1 Rumah Sakit Muslimat Singosari..... | 30 |
| Gambar 4. 2 Diagram Hasil Observasi Kepuasan Pasien | 35 |
| Gambar 4. 3 Data Observasi Lama Waktu Tunggu | 36 |



DAFTAR SINGKATAN



| | |
|-----------|------------------------------------------|
| BPJS | : Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial |
| Dospem | : Dosen Pembimbing |
| Dr | : Doktor |
| IGD | : Instalasi Gawat Darurat |
| ITSK | : Institut Teknologi Sains dan Kesehatan |
| KTI | : Karya Tulis Ilmiah |
| M. Kes | : Magister Kesehatan |
| Menkes | : Menteri Kesehatan |
| MMRS | : Magister Manajemen Rumah Sakit |
| MPH | : <i>Master of Public Health</i> |
| NIDN | : Nomor Induk Dosen Nasional |
| NIM | : Nomor Induk Mahasiswa |
| No | : Nomor |
| Permenkes | : Peraturan Menteri Kesehatan |
| Prodi | : Program Studi |
| RJ | : Rawat Jalan |
| RM | : Rekam Medis |
| RME | : Record Medical Electronic |
| RS | : Rumah Sakit |
| S. Psi | : Sarjana Psikologi |
| S. ST | : Sarjana Sains dan Terapan |
| SDM | : Sumber Daya Manusia |
| TKP | : Tingkat Kepuasan Pasien |
| TPPRJ | : Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan |
| UU | : Undang- Undang |
| WHO | : World Health Organization |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden..... | 43 |
| Lampiran 2. Lembar Kuisioner Responden..... | 44 |
| Lampiran 3. Lembar Observasi <i>Time Respon Whatsapp</i> | 46 |
| Lampiran 4. Perhitungan pada SPSS | 48 |
| Lampiran 5. Tabulasi Kepuasan Pasien dan Observasi Respon <i>Whatsapp</i> | 50 |
| Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian..... | 51 |

