

PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MESIN ANJUNGAN
PASIEN MANDIRI (APM) PADA PENDAFTARAN PASIEN
KLINIK RAWAT JALAN RAMPAL MALANG**



Oleh
Nama : Alya Nuraini
NIM : 205044

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

PROPOSAL KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MESIN ANJUNGAN PASIEN MANDIRI (APM) PADA PENDAFTARAN PASIEN KLINIK RAWAT JALAN RAMPAL 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
Nama : Alya Nuraini
NIM : 205044

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mesin Anjungan Pasien Mandiri (APM) pada Pendaftaran Pasien Klinik Rawat Jalan Rampal Malang" telah disetujui pada:

hari, tanggal : Senin, 10 April 2023

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



Dosen Pembimbing Utama,

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

Dosen Pembimbing Anggota

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

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MESIN ANJUNGAN
PASIEN MANDIRI (APM) PADA PENDAFTARAN PASIEN KLINIK
RAWAT JALAN RAMPAL MALANG**

Oleh:

ALYA NURAINI

NIM 205044

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil
Pada tanggal 10 April 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan


Ketua : Anis Ansyori , S.Psi.,MMRS

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

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

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan


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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Alya Nuraini

NIM : 205044

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mesin Anjungan Pasien Mandiri (APM) pada Pendaftaran Pasien Klinik Rawat Jalan Rampal Malang adalah benar karya saya 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 ini dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut.

Malang, 28 Maret 2023


10000
TOL. 20
METERA
TEMPEL
3D5AKX680585648
(Alya Nuraini)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alya Nuraini

NIM : 205044

Program Studi : Diploma III RMIK

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul:

“Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mesin Anjungan Pasien Mandiri (APM) pada Pendaftaran Pasien Klinik Rawat Jalan Rampal Malang adalah benar merupakan karya sendiri”

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, 28 Maret 2023



(Alya Nuraini)

PRAKATA

Puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mesin Anjungan Pasien Mandiri (APM) pada Pendaftaran Pasien Klinik Rawat Jalan Rempal Malang” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Malang. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

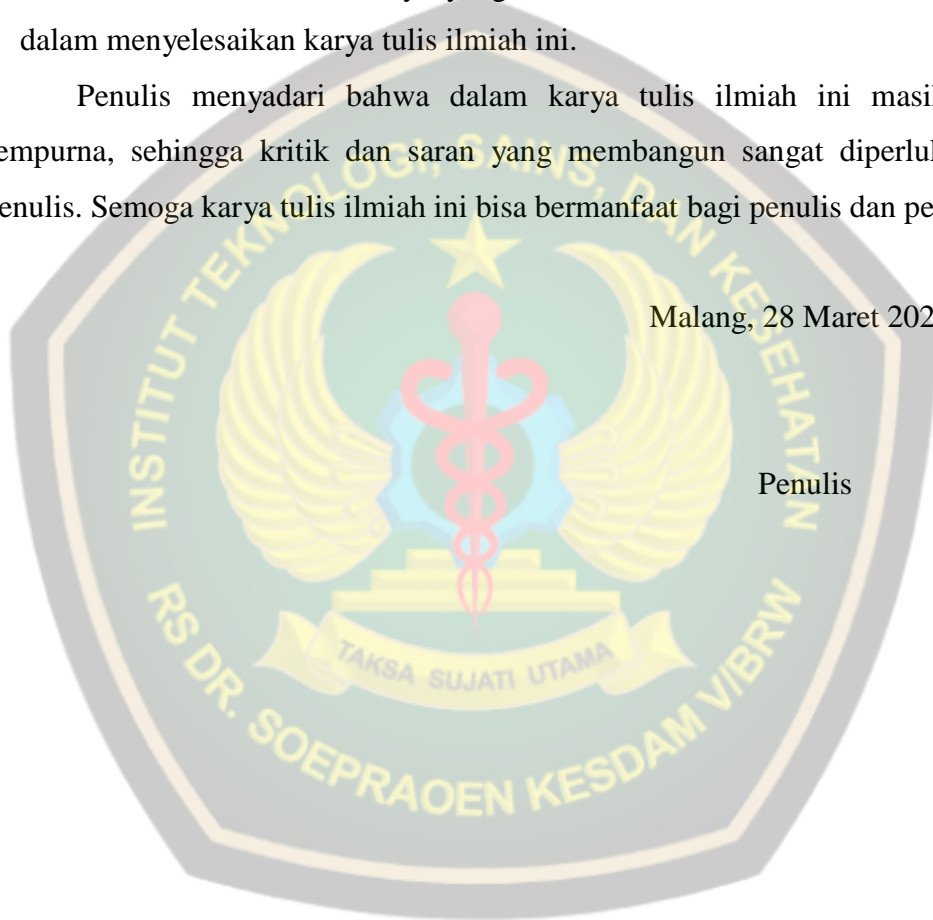
1. Bapak Kolonel Ckm Arief Efendi, S.Kes.,SH.(Adv).,S.Kep.,Ners.,MM.,M.Kes, selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Bawijaya Malang
2. Ibu Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend., M.KPd selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Bawijaya Malang
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, S.E.,M.M.,M.Kes, selaku Ketua Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Bawijaya Malang dan dosen pembimbing utama saya yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
4. Bapak Achmad Jaelani Rusdi, S.ST.,M.Kes, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan dalam karya tulis ilmiah ini.
5. Retno Dewi Priskusanti, SST., M.P.H, selaku dosen pembimbing anggota yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
6. Terima Kasih kepada Orang Tua saya serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi, mendoakan, dan memberi dukungan penuh sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

7. Seluruh Dosen Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama masa kuliah berlangsung.
8. Terima kasih kepada pasangan saya atas dukungan, semangat serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Serta semua teman-teman saya yang telah memberi motivasi serta dukungan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam karya tulis ilmiah ini masih belum sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan bagi penulis. Semoga karya tulis ilmiah ini bisa bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Malang, 28 Maret 2023

Penulis



RINGKASAN

Analisis Pendaftaran Pasien Dengan Menggunakan Mesin Anjungan Pasien Mandiri (APM) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Kesehatan Rampal Malang ; Alya Nuraini ; 205044 ; 87 halaman ; Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang

Penumpukan antrian pasien pada proses pendaftaran merupakan suatu masalah yang dapat di jumpai di semua fasilitas kesehatan, salah satunya di Klinik kesehatan Rampal Malang, untuk mengatasi masalah tersebut hal yang dilakukan yaitu inovasi pelayanan dengan menggunakan sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam melayani pendaftaran pasien.

Desain penelitian adalah deskriptif. Populasi adalah seluruh pasien di Klinik Kesehatan Rampal Malang yang menggunakan mesin APM sebanyak 100 pasien. Variabel penelitian adalah tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan mesin APM.

Hasil penelitian didapatkan pendaftaran pasien dengan menggunakan mesin APM terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik Kesehatan Rampal Malang berdasarkan dimensi *tangible* (penampilan/bukti fisik) memperoleh presentase 81% dengan kategori sangat puas, dimensi *reliability* (kehandalan) memperoleh presentase 79,7% dengan kategori puas, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memperoleh presentase 77,3% dengan kategori puas, dimensi *assurances* (keyakinan/jaminan) memperoleh presentase 77,7% dengan kategori puas dan dimensi *empathy* (empati) memperoleh presentase 83,3% dengan kategori sangat puas.

Diharapkan klinik kesehatan melakukan pemeliharaan, rehabilitasi dan membuat alur bagan secara informatif di tempel di dekat system anjungan pendaftaran mandiri untuk memudahkan dan membantu pasien serta penambahan jaringan internet untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien.

SUMMARY

Title: Analysis of Patient Registration Using Self-Service Patient Kiosk (APM) on Patient Satisfaction Level at Rampal Health Clinic, Malang; Alya Nuraini; 205044; 87 pages; D-III Health Records and Health Information Program, Institute of Science and Health Technology dr. Soepraoen Hospital Malang

The accumulation of patient queues during the registration process is a common issue encountered in healthcare facilities, including Rampal Health Clinic in Malang. To address this problem, an innovative service approach has been implemented using the Self-Service Patient Kiosk (APM) system for patient registration.

The research design is descriptive. The population consists of all patients at Rampal Health Clinic in Malang who use the APM, totaling 100 patients. The research variable is the level of patient satisfaction in using the APM machine.

The research results indicate that patient registration using the APM at Rampal Health Clinic in Malang has a positive impact on patient satisfaction. Based on the analyzed dimensions, the tangible dimension (physical appearance/evidence) achieved a satisfaction rate of 81%, categorized as "very satisfied." The reliability dimension obtained a satisfaction rate of 79.7%, categorized as "satisfied." The responsiveness dimension received a satisfaction rate of 77.3%, also categorized as "satisfied." Furthermore, the assurances dimension scored 77.7% in satisfaction, falling under the "satisfied" category, while the empathy dimension scored 83.3%, categorized as "very satisfied."

It is hoped that the healthcare clinic will conduct maintenance, rehabilitation, and create informative flowcharts placed near the Self-Service Patient Kiosk system to facilitate and assist patients. Additionally, the addition of internet connectivity is recommended to improve service delivery to patients.

DAFTAR ISI

Halaman

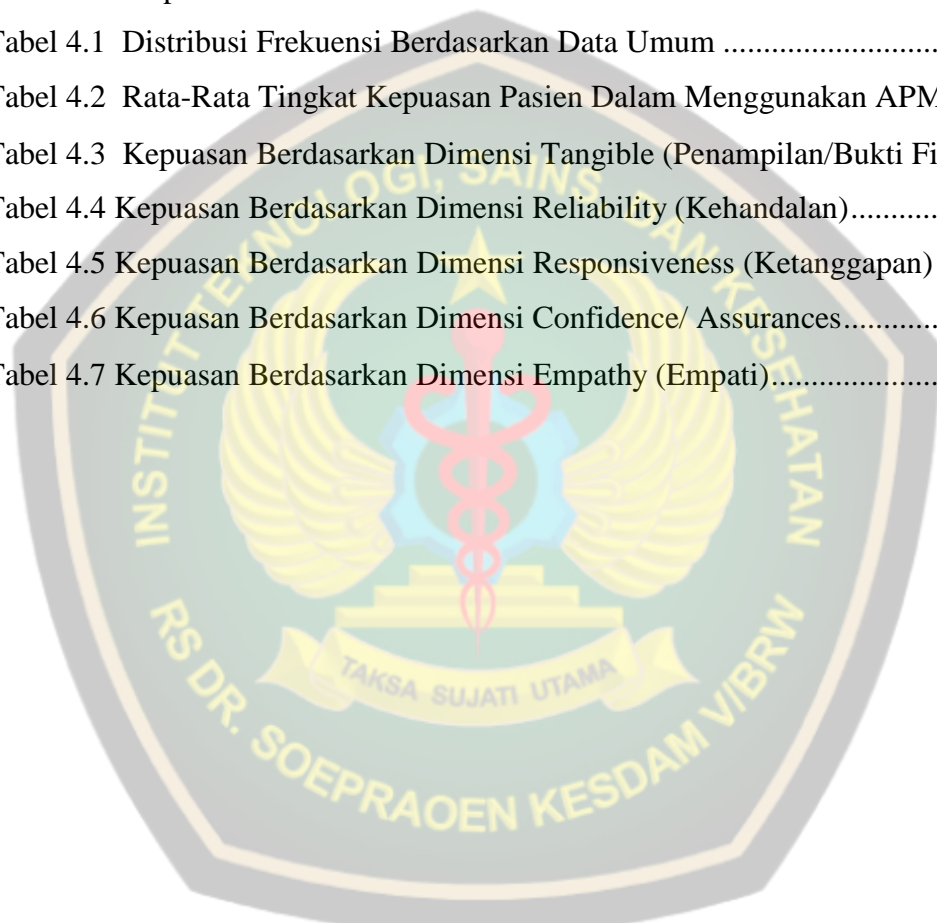
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Pelayanan Kesehatan	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	6
2.1.2 Macam – Macam Pelayanan Kesehatan.....	6

2.1.3 Syarat – Syarat Pelayanan Kesehatan	7
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2.2 Fungsi Anjungan Pendaftaran Mandiri	13
2.2.3 Alur Penggunaan Anjungan Mandiri di Klinik	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	15
2.3.1 Pengertian Tingkat Kepuasan Pasien	19
2.3.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan.....	20
2.3.3 Dimensi Tingkat Kepuasan.....	21
2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan.....	23
2.4 Konsep Klinik Kesehatan.....	19
2.4.1 Pengertian Klinik Kesehatan	19
2.4.2 Persyaratan Dalam Penyelenggaraan Klinik.....	20
2.4.3 Pelayanan Kesehatan di Klinik.....	21
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	21
2.6 State of The Art.....	25
2.7 Kerangka Konsep	25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.2.1 Tempat Penelitian.....	27
3.2.2 Waktu Penelitian	27
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	27
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel Penelitian	28
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.4 Variabel penelitian.....	29
3.4.1 Identifikasi Variabel	29
3.4.2 Definisi operasional.....	30

3.5 Data dan Sumber Data	30
3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	31
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	31
3.7.1 Teknik Penyajian Data	31
3.7.2 Teknik Analisis Data	31
3.8 Etika Penelitian	34
3.8.1 Informed consent	35
3.8.2 Anonymity	35
3.8.3 Confidentiality (Kerahasiaan)	35
3.9 Alur Penelitian	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian	38
4.1.1 Profil Klinik	38
4.1.2 Jenis Pelayanan	38
4.1.3 Visi Misi Klinik.....	38
4.1.4 Karakteristik Responden.....	38
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Dimensi Tangible	45
4.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	46
4.2.3 Dimensi <i>Reliability Responsiveness</i> (Ketanggapan)	47
4.2.4 Dimensi <i>Reliability Confidence/ Assurances</i>	48
4.2.5 Dimensi <i>Reliability Empathy</i> (Empati)	49
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
5.1 KESIMPULAN	51
5.2 SARAN.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	30
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert Kepuasan	33
Tabel 3.3 Intepretasi skor.....	34
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Data Umum	38
Tabel 4.2 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan APM.....	39
Tabel 4.3 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Tangible (Penampilan/Bukti Fisik...)	39
Tabel 4.4 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan).....	40
Tabel 4.5 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)	42
Tabel 4.6 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Confidence/ Assurances.....	43
Tabel 4.7 Kepuasan Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati).....	44



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri	13
Gambar 2.2 Menu Pasien BPJS	14
Gambar 2.3 Nomor BPSJ Dan Kemudian Klik Tombol Cari.....	15
Gambar 2.4 Nomor BPSJ Dan Kemudian Klik Tombol Cari.....	15
Gambar 2.5 Nomor BPSJ Dan Kemudian Klik Tombol Cari.....	16
Gambar 2.6 Menu Pasien Non BPJS	16
Gambar 2.7 Menu Pasien Non BPJS	17
Gambar 2.8 Menu Pasien Non BPJS	17
Gambar 2.9 Menu Pasien Non BPJS	18
Gambar 2.10 Menu Pasien Non BPJS	18
Gambar 2.11 Menu Pasien Non BPJS	19
Gambar 2.12 Nomor Antrian	19
Gambar 2.13 Kerangka Konseptual Penelitian.....	26
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Permohonan Menjadi Responden.....	56
Lampiran 2 Persetujuan Menjadi Responden	57
Lampiran 3 Lembar Kuisisioner	58
Lampiran 4 Rekapitulasi.....	62
Lampiran 5 Ijin Penelitian	69
Lampiran 6	70
Lampiran 7 Dokumentasi.....	71

