

SKRIPSI

HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2023



Oleh:
Vita Eskana Sihombing
NIM. 102019013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2023**



STIKes Santa Elisabeth Medan

SKRIPSI

HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2023



Memperoleh Untuk Gelar Sarjana Terapan Rekam Medis
dan Informasi Kesehatan (S.Tr.RMIK)
dalam Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan
pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth

Oleh:

Vita Eskana Sihombing
NIM. 102019013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH
MEDAN
2023**



STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes Santa Elisabeth Medan

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Vita Eskana Sihombing
NIM : 102019013
Program Studi : Sarjana Terapan MIK
Judul : Hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan, sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIKes Santa Elisabeth Medan.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



Vita Eskana Sihombing



STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes Santa Elisabeth Medan




PROGRAM STUDI MIK PROGRAM SARJANA TERAPAN STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

Tanda Persetujuan

Nama : Vita Eskana Sihombing
NIM : 102019013
Judul : Hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan
kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Sidang Jenjang Sarjana Terapan MIK
Medan, 19 Mei 2023

Pembimbing II


(Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes)

Pembimbing I


(Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom)

Mengetahui
Ketua Program Studi MIK Sarjana Terapan


(Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes)

STIKes Santa Elisabeth Medan

v



STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes Santa Elisabeth Medan

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Telah diuji

Pada tanggal, 19 Mei 2023

PANITIA PENGUJI

Ketua : Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom

Anggota : 1. Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes

2. Jev Boris, SKM., M.K.M

Mengetahui
Ketua Program Studi MIK Program Sarjana Terapan

(Pestaria Saragih, SKM., M.Kes)

STIKes Santa Elisabeth Medan

vi



STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes Santa Elisabeth Medan



PROGRAM STUDI MIK PROGRAM SARJANA TERAPAN STIKes SANTA ELISABETH MEDAN

Tanda Pengesahan

Nama : Vita Eskana Sihombing
NIM : 102019013
Judul : Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan
Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji
sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan MIK
Medan, 19 Mei 2023 dan dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI:

Penguji I : Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom

Penguji II : Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes

Penguji III : Jev Boris, SKM., M.K.M

Mengetahui
Ketua Program Studi MIK

(Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes)


TANDA TANGAN

Mengesahkan
Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan

(Mestiana Brakaro, M.Kep., DNSc)



STIKes Santa Elisabeth Medan

 **STIKes Santa Elisabeth Medan**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKDEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Kesehatan Santa Elisabeth
Medan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : VITA ESKANA SIHOMBING
Nim : 102019013
Program Studi : Sarjana Terapan MIK
Jenis Karya : Skripsi


Dengan perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan
kepada STIKes Santa Elisabeth Medan hak bebas Royalty Noneksklusif (*Non-
Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Hubungan
Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth
Medan Tahun 2023. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas Royalty Noneksklusif ini STIKes Santa Elisabeth berhak
menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data
(database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap
mencantumkan nama saya sebagai peneliti atau pencipta dan sebagai pemilik hak
cipta.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 19 Mei 2023

Yang Menyatakan



(Vita Eskana Sihombing)

STIKes Santa Elisabeth Medan viii

 Dipindai dengan CamScanner



ABSTRAK

Vita Eskana Sihombing, 102019013

Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Program Studi MIK 2023

Kata Kunci : Waktu, Pelayanan, Kepuasan

(xviii + 63 + lampiran)

Kenyamanan pasien selama proses pelayanan akan meningkatkan kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi. Kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 memiliki tingkat kepuasan merasa puas pada waktu pelayanan pendaftaran. Waktu pelayanan pendaftaran adalah waktu digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran rawat jalan sampai dokumen rekam medis pasien ditemukan. Tujuan untuk mengidentifikasi hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023. Jenis penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini 94 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner untuk kepuasan pasien dan lembar observasi untuk waktu pelayanan pendaftaran. Analisa data menggunakan uji *Chi-square*. Hasil penelitian ini diperoleh tingkat kepuasan pasien 79 orang (84.0%), waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan kategori cepat 49 orang (52.1%). Hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0.008 ($p < 0.05$) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023. Diharapkan pihak RS menyediakan fasilitas penunjang (penambahan kursi ruang tunggu) dan ruang khusus (tempat istirahat) menunggu pelayanan kesehatan sehingga pasien tidak merasa bosan dari waktu yang telah ditentukan

Daftar Pustaka: 2008-2022



ABSTRACT

Vita Eskana Sihombing, 102019013

Relationship between Registration Service Time and Patient Satisfaction at Medan Santa Elisabeth Hospital in 2023

MIK Study Program 2023

Keywords: Time, Service, Satisfaction

(xviii + 63 + attachments)

Patient comfort during the service process will increase satisfaction. Satisfaction is a person's feelings of pleasure and disappointment that arise after comparing perceived performance (results) against expectations or expectations. Patient satisfaction at the Santa Elisabeth Medan Hospital in 2023 has a level of satisfaction feeling satisfied at the time of registration service. Registration service time is the time used by patients to obtain outpatient services from the outpatient registration area until the patient's medical record documents are found. The aim was to identify the relationship between outpatient registration service time and patient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan 2023. This type of analytic study used a cross sectional approach. The sample of this research is 94 respondents with accidental sampling technique. The instruments used were a questionnaire for patient satisfaction and an observation sheet for registration service time. Data analysis used the Chi-square test. The results of this study obtained patient satisfaction levels of 79 people (84.0%), outpatient registration service time in the fast category of 49 people (52.1%). The results of the Chi-square statistical test obtained a p-value of 0.008 ($p < 0.05$) indicating that there is a significant relationship between outpatient registration service time and patient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2023. It is hoped that the hospital will provide supporting facilities (additional room chairs waiting) and a special room (rest area) waiting for health services so that patients do not feel bored after the allotted time

Bibliography: 2008-2022



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini yang berjudul “Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023” Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan STIKes Santa Elisabeth Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi, bahasa maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan yang lebih baik dimasa yang akan datang. Dalam pembuatan skripsi ini penulis juga memperoleh banyak arahan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu dalam kelancaran pengerjaan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tulus dan ikhlas kepada:

1. Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNSc sebagai Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.
2. Dr Riahsyah Damanik, Dr., SpB(K). Onk selaku direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang memberikan izin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.



3. Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes selaku Ketua Prodi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan di STIKes Santa Elisabeth Medan yang memberikan dukungan dan arahan selama saya menjalani pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.
4. Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing I saya dalam menyusun skripsi ini, yang telah banyak meluangkan pikiran, waktu dengan sabar.
5. Pomarida Simbolon, S.KM., M.Kes, selaku pembimbing II saya dalam menyusun skripsi ini yang telah banyak meluangkan pikiran, waktu dengan sabar, serta memberi petunjuk dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
6. Jev Boris Lumbanbatu, S.KM., M.KM selaku pembimbing III saya dalam menyusun skripsi ini yang telah banyak meluangkan pikiran, waktu dengan sabar, serta memberi petunjuk dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi.
7. Nasipta Ginting, S.KM., S.Kep., Ns., M.Pd selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu, membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh staff dosen dan tenaga kependidikan STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing dan mendidik penulis dalam upaya pencapaian pendidikan sejak semester I sampai semester VIII. Terimakasih untuk motivasi dan dukungan yang diberikan kepada peneliti,



STIKes Santa Elisabeth Medan

untuk segala cinta dan kasih yang telah tcurah selama proses pendidikan sehingga penulis dapat sampai pada penyusunan skripsi ini.

9. Teristimewa keluarga tercinta Ayahanda Sabungan Berningot Sihombing dan Ibunda tercinta Orlinta Sinaga, yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang, yang tiada henti memberikan doa, dukungan moral dan motivasi yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta saudara saudari saya Vinsensius Raymond Sihombing, Virginia Yuniarta Sihombing, Guido Sihombing dan seluruh keluarga besar yang sudah memberikan nasehat, doa, semangat, dukungan materi dan moral, kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Kepada keluarga di STIKes Santa Elisabeth Medan serta keluarga besar MIK tingkat 4 angkatan 2019 yang selalu mendukung dan memberi semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Medan, 19 Mei 2023

Penulis

Vita Eskana Sihombing



DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PERSYARATAN GELAR	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan	9
1.3.1 Tujuan umum	9
1.3.2 Tujuan khusus	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat teoritis	9
1.4.2 Manfaat praktisi	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pelayanan Rawat Jalan.....	11
2.1.1 Prosedur penerimaan rawat jalan	11
2.2 Waktu Pelayanan Pendaftaran	14
2.3 Petugas Pendaftaran Rawat Jalan.....	15
2.4 Waktu Tunggu.....	15
2.5 Kepuasan Pasien.....	18
2.5.1 Definisi kepuasan.....	18
2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	20
2.5.3 Dimensi kepuasan	21
2.6 Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien	25
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	27
3.1 Kerangka Konsep	27
3.2 Hipotesis Penelitian.....	28



STIKes Santa Elisabeth Medan

BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN	29
4.1 Rancangan Penelitian	29
4.2 Populasi dan Sampel	30
4.2.1. Populasi	30
4.2.2. Sampel	30
4.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
4.3.1. Variabel penelitian	31
4.3.2. Defenisi operasional	32
4.4. Instrumen Penelitian	33
4.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
4.5.1. Lokasi	35
4.5.2. Waktu penelitian	35
4.6. Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data	35
4.6.1. Pengambilan data	35
4.6.2. Teknik pengumpulan data	36
4.6.3. Uji validitas dan reliabilitas	37
4.7. Kerangka Operasional	39
4.8 Analisis Data	40
4.9 Etika Penelitian	42
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
5.1. Gambaran Lokasi Penelitian	46
5.2. Hasil Penelitian	47
5.2.1 Karakteristik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	47
5.2.2 Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	49
5.2.3 Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	49
5.2.4 Hasil Tabulasi antara Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	50
5.3. Pembahasan	51
5.3.1 Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	51
5.3.2 Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	54
5.3.3 Hasil Tabulasi antara Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	58
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	62
6.1 Kesimpulan	62
6.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64



STIKes Santa Elisabeth Medan

LAMPIRAN	69
1. Lembaran persetujuan menjadi responden	70
2. <i>Informed Consent</i>	71
3. Lembar Kuesioner	72
4. Data Output	78
5. Usulan Judul Skripsi dan Tim Pembimbing	83
6. Surat Permohonan Pengambilan Data Awal	84
7. Surat Permohonan Pengambilan Data Awal	85
8. Permohonan Pengambilan Data	87
9. Ijin Pengambilan Penelitian	90
10. Komisi Etik Penelitian Kesehatan	91
11. Surat Selesai Penelitian	92
12. Lembar Bimbingan	93
13. Dokumentasi	99



STIKes Santa Elisabeth Medan

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Definisi Operasional Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	33
Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Karakteristik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	47
Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Waktu Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	49
Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	49
Tabel 5.4. Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	50



STIKes Santa Elisabeth Medan

DAFTAR BAGAN

Halaman:

Bagan 3.1. Kerangka Konsep Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	27
Bagan 4.1. Kerangka Operasional Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023.....	39



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 36 tahun 2009, kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Pada batasan terdahulu, kesehatan itu hanya mencakup tiga aspek yaitu fisik, mental dan sosial. Kemudian kesehatan itu mencakup lima aspek yakni fisik (badan), mental (jiwa), sosial, spiritual dan ekonomi. Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan adalah rumah sakit (Kemenkes, 2009)

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan dan memelihara serta meningkatkan derajat kesehatan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, merasa puas kepada masyarakat sebagai jasa pelayanan kesehatan (Peraturan Pemerintah, 2021)

Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan (hasil) terhadap harapan atau ekspektasi. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu penyedia layanan jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. "*Patient satisfaction: a measure of the extent to which a patient is content with the health*

care which the received from their health care provider”artinya kepuasan pasien merupakan ukuran sejauh mana pasien merasakan kepuasan terhadap perawatan kesehatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan dan ketidakpuasan pasien timbul karena terjadi kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan suatu menggunakan layanan kesehatan. Terciptanya kenyamanan pasien selama menerima proses pelayanan akan meningkatkan kepuasan (Budiarti & Harmanto, 2022).

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan prosedur pelayanan, waktu tunggu, perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, fasilitas umum yang tersedia, dan outcome yang tersedia (Agustina, 2020)

Kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan kesehatan. Manfaat pelayanan terbaik bagi pelanggan adalah pelanggan puas dan interaksi positif. Kepuasan penting untuk mengetahui untuk menentukan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system

untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Evisusanti, 2020)

Negara Turki menunjukkan tingkat kepuasan keseluruhan 78,2% dengan pelayanan kesehatan. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan dan komunikasi merupakan faktor penentu kepuasan pasien yang signifikan. Responden yang mendapat penjelasan tentang kondisi medisnya dari dokter 8,9 kali lebih mungkin merasa puas. Responden yang merasa memiliki cukup waktu dengan petugas kesehatan atau menerima pelayanan cenderung lebih puas. Jumlah waktu yang dihabiskan untuk menunggu untuk bertemu dengan petugas kesehatan juga merupakan prediktor kepuasan pasien yang signifikan (WHO, 2021)

Data kemnakes RI tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat. Dirjen Bina Pelayanan Medik, mengatakan masih dalam tahap pemenuhan kepuasan pasien dan kebutuhan pelayanan yang memadai untuk seluruh masyarakat. Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan, mengatakan kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan Apabila harapan pasien sama dengan kinerja layanan kesehatan atau tingkat kepuasan pasien mencapai 100%, pasien mesti merasa puas terhadap layanan kesehatan yang diperolehnya (Soumokil et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian (Uktutias, 2018) hasil pengukuran dari responden terhadap 25 atribut pertanyaan dan 11 atribut menunjukkan

ketidaksesuaian antara kinerja dan kepentingan. Analisa customer satisfaction index menunjukkan nilai 82% yang berarti pasien rawat jalan puas terhadap kinerja RSIA NUN di Surabaya. Nilai kepuasan dilihat dari tingkat kinerja dan kepentingan.

Hasil Penelitian (Yurizali & Adhyka, 2022) bahwa jalur cepat dan waktu tunggu berdampak langsung terhadap kepuasan pasien di seluruh layanan. Ada sekitar 70% faktor lain yang mempengaruhi jalur cepat daripada waktu tunggu dan lebih dari 90% faktor lain yang mempengaruhi kepuasan umum pasien saat menerima pelayanan itu. Hipotesis yang diuji pada menunjukkan bahwa memiliki nilai t dari bootstrapping semua hasilnya memiliki nilai di atas nilai t-tabel (1,96) untuk taraf signifikan (α) 5%. Artinya itu fast track dan waiting time berpengaruh kuat terhadap kepuasan secara umum dan semua hipotesis diterima. Penelitian ini juga menguji akurasi model prediksi yang ditunjukkan dengan nilai R-square. R-kuadrat menunjukkan itu fast track berpengaruh 30,1% pada waktu tunggu sedangkan kepuasan umum hanya berpengaruh 7,9% dengan fast trek dan kepuasan umum.

Hasil penelitian (Lely & Suryati, 2018) Jumlah responden/pasien rawat jalan yang dilakukan wawancara dan memenuhi syarat, menunjukkan gambaran kepuasan pasien exit interview rawat jalan di rumah sakit bahwa secara keseluruhan lebih dari 80% pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Pasien rawat jalan yang bekerja lebih puas dibandingkan dengan yang tidak bekerja, dan peserta Non PBI lebih puas dibandingkan peserta PBI. Nilai kepuasan yang diperoleh dari dimensi tangible/ nyata seperti

STIKes Santa Elisabeth Medan

ketersediaan fasilitas, empathy/empati seperti kesempatan pasien untuk berkonsultasi penyakitnya dengan petugas, responsiveness/ ketanggapan seperti tidak membedakan pelayanan terhadap setiap pasien.

Ada beberapa faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya, kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), *serviceability*, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). *durability* (daya tahan) merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Triton Pb, 2008).

Waktu pelayanan pendaftaran yaitu waktu yang digunakan pasien mendapatkan pelayanan dari tempat pendaftaran sampai masuk ruang pemeriksaan dokter. Waktu pelayanan pendaftaran di Indonesia ditetapkan oleh Departemen kesehatan RI melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit wajib mengikuti standar pelayanan minimal waktu pelayanan. Dalam standart pelayanan minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit (DepKes RI, 2006).

Pelayanan pendaftaran ini merupakan pintu gerbang utama dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap pelayanan yang didapatnya dari sebuah sarana pelayanan kesehatan. Dari bagian pendaftaran ini juga pasien akan menentukan apakah ia akan kembali lagi berobat atau tidak karena di banyak kasus yang terjadi berdasarkan observasi peneliti sendiri bahwa pasien akan kembali lagi

STIKes Santa Elisabeth Medan

apabila pelayanan dinilainya baik, dengan indikator sebagai berikut: waktu tunggu tidak terlalu lama, petugas ramah, biaya terjangkau, informasi yang didapat jelas, dan tempat tunggu nyaman (Darmajaya, 2017).

Bagian pelayanan pendaftaran pasien yang berobat jalan maupun dirawat inap di rumah sakit merupakan tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Pelayanan rawat jalan yaitu gerbang utama dirumah sakit dan memiliki peran yang penting untuk pasien karena memberikan kesan pertama sebagai konsumen (Bangun et al., 2022).

Pelayanan rawat jalan yang dilaksanakan sebagai salah satu unit fungsional dalam bentuk poliklinik, kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia oleh karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan (Tangdilambi & Badwi, n.d. 2019)

Berdasarkan hasil penelitian (Erlindai, 2019) pada pelayanan pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan, ditemukan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran sebanyak (16.7%), Kepuasan Pasien Pada Komunikasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata mayoritas kurang puas sebanyak (43.3%), Kepuasan Pasien Pada Waktu

Tunggu Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata puas sebanyak (10%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Budiarti & Harmanto, 2022) sebagian besar (60%) pasien cukup puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.M. Yunus Bengkulu. Hal ini disebabkan beberapa faktor sehingga kualitas pelayanan yang cukup puas, dan terlihat pada petugas dengan memberikan senyum, sapa, salam diawal pada pelayanan, sehingga pasien dapat merasa diayomi dan merasa di fasilitas dengan baik dan nyaman.

Berdasarkan penelitian kepuasan pasien tergantung dari kecepatan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Unsur kecepatan pelayanan yang meliputi petugas dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat waktu, sistem antrian yang berjalan cepat dan lancar (Yunevy, 2013)

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan Berdasarkan perhitungan uji *chi square* diperoleh p value $0,000 < 0,05$ yang artinya ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan (Agustina, 2020)

Berdasarkan hasil penelitian (Bangun et al., 2022) diketahui bahwa waktu tunggu pendaftaran pada kategori cepat adalah 62,9%. Kepuasan pasien dalam kategori puas adalah 59,7%. Ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Balai Pendaftaran Rawat Jalan p-value $(=0,022) < (= 0,05)$. Sehingga untuk Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Agung RS Lubuk Pakam, harus

memperhatikan lama waktu tunggu di Rawat Jalan Tempat pendaftaran bekerja lebih cepat dan tepat sesuai SOP agar Pasien selalu merasa puas, senang dengan pelayanan yang telah diberikan petugas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Godley et al., 2019). Terdapat penurunan waktu tunggu yang signifikan secara statistik ($P < 0,0019$) dan peningkatan skor kepuasan pasien di 3 area: waktu tunggu pendaftaran (dari jumlah presentase 17% menjadi 99%), tes/perawatan (dari 19% hingga 60%), dan kemungkinan untuk merekomendasikan (6% hingga 97%). Hal dikarenakan karena penerapan *Lean Six Sigma* yang merupakan framework yang efektif untuk digunakan dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien.

Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti jumlah pasien rawat jalan pada periode Januari 2023 berjumlah 4472 orang pasien. Maka dari itu peneliti fokus pada pasien rawat jalan, diketahui dari 12 responden yang diwawancarai 4 responden mengatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan dan 8 responden mengatakan tidak puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik meneliti tentang "Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023"

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian**1.3.1. Tujuan umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023.

1.3.2. Tujuan khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023
2. Mengidentifikasi waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023
3. Menganalisis hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023

1.4 Manfaat Penelitian**1.4.1 Manfaat teoritis**

Sebagai salah satu sumber bacaan penelitian dan pengembangan ilmu tentang hubungan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi institusi pendidikan STIKes Santa Elisabeth Medan

Sebagai sumber informasi mengenai waktu pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien

STIKes Santa Elisabeth Medan

2. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Data dan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi responden

Sebagai informasi serta berguna untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai kepuasan pasien.

4. Bagi mahasiswa/i STIKes Santa Elisabeth Medan

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian kepuasan pasien berdasarkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selain dari faktor waktu pelayanan pendaftaran.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan nonreguler di rumah sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis dalam satu fasilitas ruangan terpadu secara khusus tanpa menginap di Rumah Sakit dengan sarana dan prasarana di atas standar. Pelayanan Rawat Jalan Reguler adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-subspesialis (Permenkes, 2016)

Pelayanan rawat jalan yang dilaksanakan sebagai salah satu unit fungsional dalam bentuk poliklinik, kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia oleh karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar yang diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial rumah sakit. Selain itu di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya dimulai dari pelayanan rawat jalan (Tangdilambi & Badwi, n.d. 2019)

2.1.1 Prosedur penerimaan pasien rawat jalan

Berdasarkan Depkes RI Tahun (2006), Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan yaitu:

STIKes Santa Elisabeth Medan

- a. Menyiapkan formulir dan catatan serta nomor rekam medik yang diperlukan untuk pelayanan. Formulir dan catatan yang perlu disiapkan yaitu :
 - 1) Formulir – formulir dokumen rekam medis (DRM) rawat jalan baru yang telah diberi nomor rekam medik
 - 2) Buku Register Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
 - 3) Buku Ekspedisi untuk serah terima DRM
 - 4) Kartu Indeks Utama Pasien (KIUP)
 - 5) Kartu Identitas Berobat (KIB)
 - 6) *Tracer*
 - 7) Buku Catatan Penggunaan Nomor Rekam Medik
 - 8) Karcis Pendaftaran Pasien
- b. Menanyakan kepada pasien yang datang apakah sudah pernah berobat atau belum. Bila belum berarti pasien baru dan bila sudah berarti pasien lama
- c. Pelayanan kepada pasien baru meliputi :
 - 1) Menanyakan identitas pasien lengkap untuk dicatat pada formulir rekam medik rawat jalan, KIB, KIUP dan DRM
 - 2) Menyerahkan KIB kepada pasien dengan pesan untuk dibawakembali bila datang berobat berikutnya
 - 3) Menyimpan KIUP sesuai urutan abjad (*alfabetik*)
 - 4) Menanyakan keluhan utamanya guna memudahkan mengarahkan pasien ke poliklinik yang sesuai (Depkes, 2006)

STIKes Santa Elisabeth Medan

- 5) Menanyakan apakah membawa surat rujukan, bila membawa:
 - a. Tempelkan pada formulir rekam medik rawat jalan
 - b. Baca isiya ditujukan kepada dokter siapa atau diagnosisnya guna mengarahkan pasien menuju ke poliklinik yang sesuai
 - c. Mempersilahkan pasien menunggu di ruang tunggu poliklinik yang sesuai
 - d. Mengirimkan DRM ke poliklinik yang sesuai dengan menggunakan buku ekspedisi.
- d. Pelayanan pasien lama yaitu:
 - 1) Menanyakan terlebih dahulu membawa KIB atau tidak
 - 2) Bila membawa KIB, maka catat nama dan no rekam mediknya pada tracer untuk dimintakan DRM lama ke bagian filing
 - 3) Bila tidak membawa KIB, maka tanyakan nama dan alamatnya untuk dicari di KIUP
 - 4) Mencatat nama dan nomor rekam medik yang ditemukan di KIUP pada tracer untuk dimintakan DRM lama ke bagian filing
- e. Mempersilahkan pasien baru atau lama membayar di loket pembayaran
- f. Pelayanan pasien asuransi kesehatan disesuaikan dengan peraturan dan prosedur asuransi penanggung biaya pelayanan kesehatan (Depkes, 2006)

2.2 Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan

Waktu pelayanan pendaftaran adalah waktu digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran rawat jalan sampai dokumen rekam medis pasien ditemukan. Waktu pelayanan di rumah sakit berkaitan dengan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan rekam medis, gawat darurat, pelayanan poliklinik dan lain sebagainya (Sulistiyorini et al., 2018)

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman (Sulistiyorini et al., 2018).

Penyebab utama waktu pelayanan pasien yang lama yaitu lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter, pasien yang banyak, dan terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya. Waktu tunggu di rawat jalan kurang dari 60 menit, kepuasan pelanggan/pasien di atas 90%. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan dari pasien di beberapa fasilitas kesehatan. Pasien sangat memperhatikan waktu tunggu pelayanan. Waktu tunggu yang panjang secara konsisten dapat menyebabkan ketidakpuasan dari pasien. Lama waktu tunggu memberikan pengaruh yang besar kepada pasien karena berhubungan dengan mutu pelayanan sehingga harus diperhatikan oleh penentu kebijakan (Agiwahyunto & Hari Noegroho, 2020)

Dalam standart pelayanan minimal berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan adalah maksimal 10 menit, oleh karena itu pelayanan pendaftaran cepat jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit (DepKes RI, 2006)

2.3 Petugas Pendaftaran Rawat Jalan

Petugas yang memberikan pelayanan pada Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) adalah petugas rekam medis. Menurut Permenkes RI No.55 Tahun 2013 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa petugas rekam medis adalah seseorang yang telah lulus pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan (Permenkes, 2013)

Sebagaimana tugasnya pada tempat pendaftaran menurut Kepmenkes RI 377/Menkes/SK/III/2007 adalah meregistrasi atas semua kunjungan yang ada di fasilitas kesehatan (registrasi pendaftaran rawat jalan dan rawat inap) memberikan nomor rekam medis secara berurutan dan sistematis berdasarkan sistem yang digunakan (penomoran seri, unit, dan seri unit) menulis nama pasien dengan baik dan benar sesuai dengan sistem yang digunakan, dan membuat indek pasien (kartu atau media lainnya) (Menkes, 2007)

2.4 Waktu Tunggu

Waktu tunggu adalah lamanya waktu pasien menunggu pelayanan kesehatan sampai mendapat resep dari dokter, menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan pasien/pelanggan. Mengurangi waktu tunggu dapat meningkatkan kepuasan pasien di Rawat Jalan. Tiga penyebab utama lamanya

waktu pelayanan pasien yaitu: lamanya waktu pendaftaran di loket, terbatasnya jumlah dokter, pasien yang banyak, terbatasnya staf pelayanan kesehatan lainnya (Supandi et al., 2021)

Waktu tunggu pasien dalam pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu factor penting yang akan menentukan citra awal

pelayanan kesehatan. Waktu tunggu pasien juga menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun professional (Agustina, 2020).

Waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan dikategorikan atas:

1) Pengambilan nomor antrian

Antrian adalah kejadian yang sering terjadi di tempat-tempat pelayanan umum, seperti antrian pelayanan bank, antrian terminal bis, antrian pelayanan rumah sakit dan lainnya. Antrian disebabkan kebutuhan pelayanan yang melebihi kapasitas pelayanan dan fasilitas pelayanan. Situasi antrian merupakan bagian keadaan yang terjadi kegiatan operasional yang bersifat random yang didalam suatu fasilitas layanan. Pelanggan yang datang dengan waktu acak, tidak teratur dan tidak dapat segera dilayani sehingga mereka harus menunggu cukup lama. Sebuah antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan (server) masih sibuk (Kurniati & Jaroji, 2018)

Berdasarkan sifat proses pelayanan dalam saluran (*channel*) dan tahapan (*phase*), saluran menunjukkan jumlah jalur atau tempat memasuki sistem pelayanan yang juga menunjukkan jumlah tempat pelayanan dimana para pelayan harus melayani sebelum pelayanan dinyatakan lengkap. Ada 4 struktur dasar proses antrian yaitu :

- 1) Satu jalur dan satu tahap pelayanan (*single channel single phase*)
- 2) Banyak jalur dengan satu tahap pelayanan (*multi channel single phase*)
- 3) Satu jalur dengan banyak tahap pelayanan (*single channel multi phase*)
- 4) Banyak jalur dan banyak tahap pelayanan (*multi channel multi phase*)

(Kurniati & Jaroji, 2018)

Pengambilan antrian menjadi permasalahan yang harus ditangani oleh pihak pelayanan kesehatan. Terjadinya antrian dikarenakan sistem layanan di rumah sakit tersebut masih dilakukan dengan cara manual yaitu pasien harus mengantri berdasarkan urutan bangku saat mereka menunggu, lalu satu persatu akan dilayani untuk mendapatkan nomor antrian. Proses menunggu yang terlalu lama dan terbatasnya sumber daya yang ada sehingga sering terjadi penumpukan antrian (Ristani & Sukatmi, 2017).

2) Pasien dipanggil dipendaftaran

Pasien dipanggil untuk mendaftar ke tempat pendaftaran pasien, pengecekan ulang berkas kelengkapan pendaftaran kemudian petugas melakukan entri data diri pasien kedalam sistem komputer yang ada di bagian pendaftaran untuk proses billing BPJS bagi pasien JKN, meliputi identitas pribadi dan data sosial pasien seperti nama, alamat, tempat tanggal lahir, agama, status,

pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, nomor rekam medis berasal dari alokasi nomor yang dimulai dari nomor terkecil.

Pasien akan didaftar secara detil oleh petugas dengan pengisian data yang lengkap oleh pasien. Setiap pasien pertama kali datang harus mendaftar di bagian pendaftaran untuk pengurusan administrasi pendaftaran dan pasien harus menunjukkan kartu identitas pasien bila pasien pernah berobat di puskesmas tersebut, maka pertama kali yang harus dilakukan pasien harus wajib mengisi kartu formulir pendaftaran, baik itu pasien lama atau pasien baru agar nantinya diberikan nomor antrian oleh petugas pendaftaran (Fether & Barsasella, 2018)

3) Selesai registrasi

Dalam pengadministrasian pendaftaran pasien maka petugas mencatat, membukukan dan menyimpan semua data pasien didalam komputer dan disimpan di ruang rekam medik. Data pasien yang tersimpan akan digunakan oleh pasien bila berkunjung lagi untuk mendapatkan pelayanan medis berikutnya (Ernawati et al., 2018)

2.5 Kepuasan Pasien

2.5.1 Definisi kepuasan

Sudah sejak lama kepuasan pelanggan menjadi pemikiran dalam menjalankan bisnis modern. Neiman-Marcus (dalam Handi Irawan: 10 prinsip Kepuasan Pelanggan) mengingatkan kepada karyawannya bahwa yang mereka jual kepada pelanggan adalah kepuasan bukan produk barang (*sell satisfaction not just merchandise*). Tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah added value bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat- alat

kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. Value berasal dari jenis pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, atau sistem manajemen institusi tersebut, atau sesuatu yang berifat emosional. Kalau pelanggan mengatakan bahwa value mereka adalah pelayanan kesehatan yang bermutu, kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan kesehatan. Kalau pelanggan mengatakan value mereka adalah kesembuhan dari serangan penyakit atau gangguan kesehatan yang mereka derita, kepuasan pelanggan kesehatan adalah pelayanan yang memberikan kesembuhan kepada mereka.

Pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga, dan tetangga. Ini akan menjadi referensi yang baik kepada instansi penyedia pelayanan kesehatan. Diduga, masih banyak petugas kesehatan yang kurang atau belum memahami prinsip-prinsip kepuasan pelanggan termasuk prinsip-prinsip jaminan mutu pelayanan kesehatan.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai Kepuasan selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat) (Muninjaya, 2015)

Oleh karna itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan gembira, lega, karena sudah terpenuhinya hasrat hatinya. Kepuasan pasien mungkin telah dipertimbangkan untuk menjadi salah satu penghasilan yang diinginkan pada pelayanan kesehatan.

2.5.2 Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Ada beberapa faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya:

1) Kinerja (*Performance*)

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Peningkatan kinerja tidak dapat terwujud apabila tidak ada pengelolaan atau manajemen yang baik, yang dapat mendorong upaya-upaya institusi untuk meningkatkan kinerja (Chairunnisah et al., 2021)

2) Keistimewaan tambahan (*features*)

Keistimewaan tambahan Yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti dash board, AC, sound system, door lock system, power steering, dan sebagainya (Firmansyah, 2019)

3) Keandalan (*reliability*)

Yaitu sejauh mana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan harapan atas pelayanan yang diberikan

4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*)

Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5) Daya tahan (*durability*)

Durability (daya tahan), yang berarti berapa lama atau umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar pula daya tahan

6) *Serviceability*

Yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan

7) *Estetika*

Estetika adalah suatu daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Misalnya keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

8) *Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality)*

Yaitu citra dan reputasi pelayanan serta tanggung jawab rumah sakit terhadap pasien (Firmansyah, 2019)

2.5.3 Dimensi kepuasan

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan secara umum diukur berdasarkan 5 dimensi. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*).

1. *Responsiveness* (cepat tanggap).

Responsiveness (cepat tanggap) adalah kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat (*time is money*) serta mendengar dan mengatasi dari keluhan konsume. Dimensi ini dimasukan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap para front-line staff. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non-verbal, langsung atau melalui telepon (Muninjaya, 2015)

2. *Reliability* (kehandalan/ jaminan)

Reliability (kehandalan/jaminan) adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan (seperti dalam brosur). Dari kelima dimensi kualitas jasa, *reliability* dinilai paling penting oleh para pelanggan

berbagai industri jasa. Karena sifat produk jasa yang nonstandardized output, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit mengharapkan output yang konsisten. Apalagi jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Untuk meningkatkan reliability di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau corporate culture of no mistake yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke front line staff (yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi pasien (Muninjaya, 2015)

3. *Assurance* (kepastian / jaminan)

Assurance, (kepastian / jaminan) adalah kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen institusi pelayanan kesehatan dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif, dan perbaikan sistem remunerasinya (pembayaran upah)

4. *Empathy* (empati)

Empathy (empati) adalah kesediaan karyawan dan pengguna untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen. Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung menenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2015)

5. *Tangible* (bukti langsung)

Tangible (bukti langsung) adalah kemampuan suatu produk atau perusahaan untuk menyajikan pelayanan prima bagi semua pelanggan secara konkret. Ini artinya kualitas yang dimiliki oleh produk dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan, bukan halusinasi. Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk jasa yang tidak bisa dilihat, dipegang, atau dirasakan, perlu ada ukuran lain yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan. Dalam hal ini, pengguna jasa menggunakan indranya (mata, telinga dan rasa) untuk menilai kualitas jasa

pelayanan kesehatan yang diterima, misalnya ruang penerimaan pasien yang bersih, nyaman, dilengkapi dengan kursi, lantai berkeramik, TV, peralatan kantor yang lengkap, seragam staf yang rapi, menarik dan bersih (Muninjaya, 2015)

2.6 Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa waktu tunggu pendaftaran pada kategori cepat adalah 62,9%. Kepuasan pasien dalam kategori puas adalah 59,7%. Ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Balai Pendaftaran Rawat Jalan p-value ($=0,022$) $< (= 0,05)$. Oleh karena itu petugas Pendaftaran Rawat Jalan Agung RS Lubuk Pakam, harus memperhatikan lama waktu tunggu di Rawat Jalan Tempat pendaftaran bekerja lebih cepat dan tepat sesuai SOP agar Pasien selalu merasa puas, senang dengan pelayanan yang telah diberikan petugas (Bangun et al., 2022)

Dalam penelitian lain juga menyatakan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dirawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, dengan hasil nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi *chi-square* hitung=4,135. Hal ini membuktikan bahwa dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya (Laeliyah & Subekti, 2017)

Hasil penelitian (Agustina, 2020) menunjukkan ada hubungan antara

STIKes Santa Elisabeth Medan

waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan. Berdasarkan perhitungan uji chi square diperoleh p value $0,000 < 0,05$ yang artinya ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan.

STIKes Santa Elisabeth Medan

BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah abstraksi (penggambaran) yang terbentuk oleh suatu generalisasi (menganggap secara keseluruhan) dari hal-hal khusus, dalam hal ini misalnya dari hasil olah data sampel. Istilah konsep, tidak bias langsung diamati atau diukur. Kerangka konsep membantu peneliti dalam merancang atau merubah kerangka teori disesuaikan dengan apa yang akan diteliti sesuai dengan rumusan permasalahan dan juga tujuan penelitian

Bagan 3.1 Kerangka Konsep Penelitian "Hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023"

Variabel Independen

Waktu Pelayanan
Pendaftaran Rawat Jalan :
1. Pengambilan nomor antrian
2. Pasien dipanggil dipendaftaran
3. Selesai registrasi

- 1. Cepat
- 2. Lama

Variabel Dependen

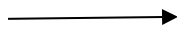
Kepuasan Pasien :
1. *Responsiveness*
2. *Reliability*
3. *Assurance*
4. *Tangiable*

- 1. Puas
- 2. Tidak Puas

Keterangan:



: Variabel yang diteliti



: Hubungan dua variabel

Variabel independen adalah waktu pelayanan pendaftaran dengan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Dalam penelitian ini kerangka teori yang dimasukan adalah faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ialah *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *tangibel* bukti langsung). Memiliki hubungan dengan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan.

3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis ini merupakan jawaban sementara berdasarkan pada teori yang belum dibuktikan dengan data atau fakta. Pembuktian dilakukan dengan pengujian hipotesis melalui uji statistik (Masturoh & T, 2018)

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha : ada hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023

BAB 4 METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah cara sistematis yang digunakan untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan penelitian. Dalam desain penelitian dimuat aturan yang harus dipenuhi dalam seluruh proses penelitian. Dalam pengertian sempit pedoman untuk mencapai tujuan penelitian (Masturoh & T, 2018).

Jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Desain penelitian menggunakan metode *cross-sectional*, yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali, untuk mencari ungkulan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan cara observasi atau pengumpulan data pada suatu saat artinya setiap subjek penelitian di observasi satu kali pada saat pengamatan dan saat pengisian kuisioner. Data yang digunakan merupakan data primer yang diambil langsung dari lapangan dengan menggunakan kuisioner, dengan memberikan kepada responden yang telah diperiksa terlebih dahulu, jenis kuisioner yang digunakan adalah bersifat tertutup jadi responden hanya memilih salah satu dengan pendapatnya (Yulia & Adriani, 2017)

Rancangan dalam penelitian ini untuk menganalisis hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023.

4.2. Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas Obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda – benda alam yang lain. Populasi bukan hanya jumlah obyek atau subyek, tetapi meliputi seluruh karakteristik dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut (Garaika & Darmanah, 2019)

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan periode Januari 2023 berjumlah 4472 orang.

4.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara nyata diteliti dan ditarik kesimpulan (Masturoh & T, 2018)

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan priode Januari 2023. Besar sampel dihitung berdasarkan rumus Vincent. Maka penentuan sampel sampel sebagai berikut (Vincent, 1991):

Rumus:
$$n = \frac{NZ^2 P (1-P)}{NG^2 + Z^2 P (1-P)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

Z = Tingkat keandalan 95% (1,96)

P = Proporsi pupulasi (0,5)

G = Galat pendugaan (0,1)

Berdasarkan rumus diatas didapatkan sampel dalam penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{NZ^2 P (1-P)}{NG^2 + Z^2 P (1-P)}$$

$$n = \frac{4472 . 1,96^2 . 0,5 (1-0,5)}{4472 . 0,1^2 + 1,96^2 . 0,5 (1-0,5)}$$

$$n = \frac{4472 . 3,8416 . 0,25}{4472 . 0,01 + 3,8416 . 0,25}$$

$$n = \frac{4.294,9088}{45,6804}$$

$$n = 94,020$$

$$n = 94 \text{ Sampel}$$

Jadi besar sampel yang diteliti adalah 94 pasien rawat jalan di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*, dimana subjek dijadikan sampel karena kebetulan dijumpai di tempat dan waktu secara bersamaan pada pengumpulan data (Fauzy, 2019)

4.3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

4.3.1 Variabel penelitian

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. (Siyoto & Sodik, 2015)

1. Variabel *independent* (bebas)

Variabel bebas adalah variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel lain, variabel bebas merupakan penyebab perubahan

variabel lain. Dalam model struktural variabel bebas juga disebut variabel endogen (Sahir, 2022). Variabel independent dalam penelitian ini adalah Waktu Pelayanan Pendaftaran.

2. Variabel *dependent* (terikat)

Variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, variabel terikat merupakan akibat dari variabel bebas (Sahir, 2022). Variabel dependent dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan

4.3.2 Definisi operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat- sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi). Konsep dapat diamati atau diobservasi ini penting, karena hal yang dapat diamati itu membuka kemungkinan bagi orang lain selain peneliti untuk melakukan hal yang serupa, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali orang lain (Syahza, 2021).

STIKes Santa Elisabeth Medan

Bagan 4.1 Tabel Definisi Operasional Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Variabel	Defenisi	Indikator	Alat ukur	Skala	Skor
Waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan	Waktu yang dibutuhkan dan dipergunakan pasien dalam mendapatkan pelayanan pendaftaran rawat jalan dari awal mendaftar hingga diarahkan sesuai poliklinik yang diinginkan	1.Pengambilan nomor antrian 2.pasien dipanggil di pendaftaran 3.Selesai registrasi	Observasi	Nominal	1.Cepat ≤ 10 menit 2. Lama > 10 menit
Kepuasan pasien	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan	1. <i>Responsiveness</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Tangibel</i>	Kuisione r	Ordinal	1.Puas 67-110 2. Tidak puas 23-66

4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif/ kuantitatif adalah alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan informasi (Syahza, 2021).

Menyusun instrumen merupakan langkah penting dalam pola prosedur penelitian. Instrumen berfungsi sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Bentuk instrumen berkaitan dengan metode pengumpulan data, misal metode wawancara yang instrumennya pedoman wawancara. Metode

angket atau kuesioner, instrumennya berupa angket atau kuesioner (Siyoto & Sodik, 2015)

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Waktu pelayanan pendaftaran:

Waktu pelayanan pendaftaran menggunakan lembar observasi yang diadopsi dari lembar observasi (Yulia & Adriani, 2017) untuk mencatat hasil pengamatan yang dilakukan terhadap lama waktu pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, dan stopwatch untuk pengukuran waktu dari pasien datang sampai selesai dilayani pada pendaftaran rawat jalan .

2. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien memiliki 22 pertanyaan yang diadopsi dari kuesioner (Yulia & Adriani, 2017) dan menggunakan skala likert, dimana Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti (Sugiyono, 2013) yang dengan pilihan jawaban ada 5 yaitu: sangat setuju = 5, setuju = 4, ragu-ragu= 3, tidak setuju=2, sangat tidak setuju=1. Skala ukur yang digunakan dalam variabel ini adalah skala ordinal, dimana nilai skor menggunakan rumus statistik:

Rumus:

$$P = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{banyak kelas}}$$

$$P = \frac{110 - 22}{2}$$

$$P = \frac{88}{2}$$

$$P = 44$$

Berdasarkan Panjang kelas didapatkan hasil kepuasan pasien ialah:

1. Tidak puas = 23-66
2. Puas = 67-110

4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.5.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan di Poli rawat jalan, yang terletak di Jl. H. Misbah No.7, J A T I, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

4.5.2 Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 05-14 April 2023 untuk melakukan penelitian di Poli Rawat jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023

4.6 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

4.6.1 Pengambilan data

Adapun pengambilan data yang digunakan penulis adalah dengan pengambilan data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh penulis dari subjek penelitian melalui kuesioner di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

4.6.2 Teknik pengumpulan data

Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data adalah teknik pengambilan sampel secara *nonprobability sampling* yaitu dengan teknik *accidental sampling*, ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat dijadikan sebagai sampel (responden) (Fauzy, 2019)

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah suatu prosedur yang berencana antara lain meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah dan taraf aktivitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jadi, dalam melakukan observasi bukan hanya mengunjungi, "melihat", atau "menonton" saja, tetapi disertai keaktifan jiwa atau perhatian khusus dalam melakukan pencatatan-pencatatan

Dalam penelitian yang akan dilakukan, sesuai dengan objek penelitian, maka peneliti memilih observasi partisipatif. Observasi partisipatif yaitu suatu teknik pengamatan dimana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidiki. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ada di Rumah sakit Santa Elisabeth Medan.

b. Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013)

Dalam penelitian ini, kuisioner diberikan kepada pasien rawat jalan, guna mengetahui tingkat kepuasannya terhadap waktu pelayanan pendaftaran di rawat jalan di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

4.6.3 Uji validitas dan reliabilitas**1. Uji validitas**

Validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa cermat suatu test (alat ukur) melakukan fungsi ukurnya. Test/alat ukur hanya dapat melakukan fungsinya dengan cermat kalau ada "sesuatu" yang diukurnya. Jadi, untuk dikatakan valid, test harus mengukur sesuatu dan melakukannya dengan cermat (Setyawan, 2014)

Validitas merupakan indeks yang menunjukkan bahwa alat ukur itu memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran atau benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid dengan membandingkan nilai r hitung. Dimana hasil yang didapatkan dari r -hitung $>$ r -tabel dengan ketepatan tabel = 0,361 (Sukendra & Atmaja, 2020)

Dalam penelitian ini, peneliti tidak melakukan uji validitas untuk kuesioner Kepuasan pasien karena peneliti menggunakan kuesioner baku yang diadopsi dari kuesioner (Yulia & Adriani, 2017) untuk waktu pelayanan pendaftaran pasien dilakukan penelitian dengan lembar observasi di rumah sakit Santa Elisabeth Medan.

2. Uji reliabilitas

Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stabiliry)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Uji reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya ‘kepercayaan’ terhadap alat test (instrumen). Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian test/instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Dengan demikian, masalah reliabilitas test/instrumen berhubungan dengan masalah ketetapan hasil. Atau kalau pun terjadi perubahan hasil test/ instrumen, namun perubahan tersebut dianggap tidak berarti. (Setyawan, 2014)

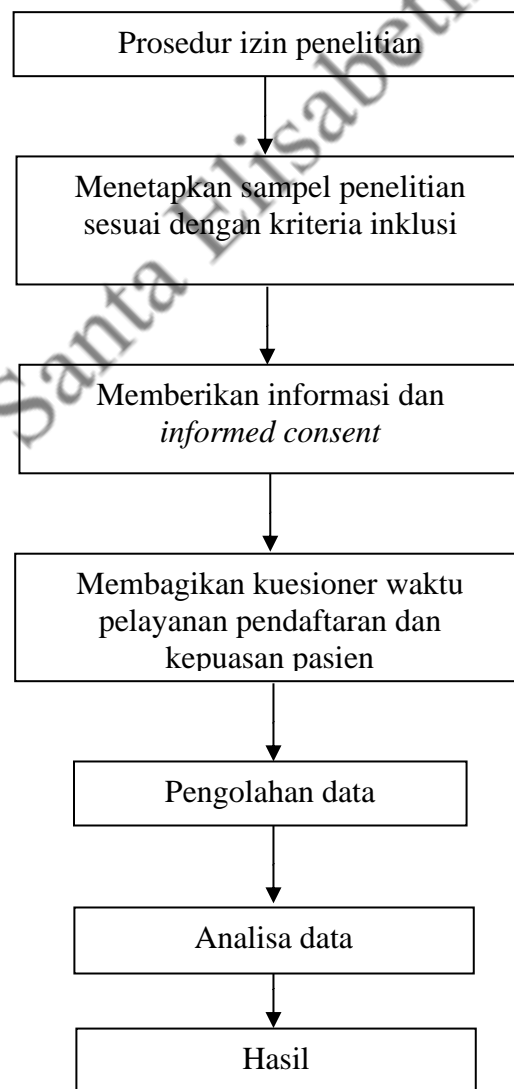
Tes konsistensi internal yang paling tepat dipakai ialah *Alpha's Cronbach's* atau disebut juga dengan *alpha coeficient*. Rentangan alpha berkhisar antara 0 (tanpa reliabilitas) sampai dengan 1 (reliabilitas sempurna) (Budiastuti & Bandur, 2018)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lembar kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari 22 pernyataan. Pada lembar observasi waktu pelayanan pendaftaran terdiri dari 3 pertanyaan. Instrumen ini tidak dilakukan uji reliabilitas oleh peneliti karena peneliti menggunakan kuesioner baku dari peneliti sebelumnya (Yulia & Adriani, 2017). Angket sudah diuji validitas dan

ralibilitasnya, dimana hasil ujinya menggunakan 20 responden $\alpha = 0,05$ nilai r tabel = 0,443. Validitas pertanyaan pada dimensi bukti fisik rentang nilai r hitung 0,457- 0,749, dimensi kehandalan r hitung 0,577- 0,725, dimensi daya tanggap r hitung 0,680- 0,717, dimensi jaminan r hitung 0,604-0,677 dan dimensi empati 0,601- 0,681 dengan cronbach alpha 0,762.

4.7. Kerangka Operasional

Bagan 4.1. Kerangka Operasional Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023



4.8 Analisis Data

Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai social, akademis dan ilmiah. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan (Siyoto & Sodik, 2015)

Data yang diperoleh dari responden diolah dengan bantuan komputer. Adapun proses pengolahan data pada rancangan penelitian adalah sebagai berikut:

1. *Editing*

Setelah kuisisioner diisi oleh responden, maka penulis akan melakukan pemeriksaan kembali kuesioner untuk memastikan agar semua jawaban terisi dengan baik dan benar, karena apabila terdapat jawaban yang belum terisi maka penulis akan mengembalikan kuesioner tersebut kepada responden untuk diisi kembali.

2. *Coding*

Kegiatan merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka/bilangan. Data yang sudah didapat kemudian diberikan kode sesuai dengan yang telah ditentukan oleh peneliti untuk mempermudah dalam mengolah dan menganalisa data selanjutnya. Hal ini sangat penting dilakukan bila pengelolaan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan komputer.

3. *Scoring*

Scoring berfungsi untuk menghitung skor yang telah diperoleh setiap responden berdasarkan pertanyaan yang diajukan penulis.

4. *Tabulating*

Untuk mempermudah analisa data, serta pengambilan kesimpulan, data dimasukkan kedalam bentuk tabel distribusi. Data yang telah diperoleh dari responden dimasukkan kedalam program komputerisasi. Semua akan disajikan dalam bentuk tabel disertai narasi sebagai penjelasan.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis univariat

Jenis analisis ini digunakan untuk penelitian satu variabel. Analisis ini dilakukan terhadap penelitian deskriptif, dengan menggunakan statistik deskriptif. Hasil penghitungan statistik tersebut nantinya merupakan dasar dari penghitungan selanjutnya (Siyoto & Sodik, 2015).

Dalam penelitian ini secara deskriptif mengenai rata-rata masing-masing variabel yang diteliti yaitu variabel independen (waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan) dan variabel dependent (kepuasan pasien).

2. Analisis bivariat

Jenis analisis ini digunakan untuk melihat hubungan dua variabel. Kedua variabel tersebut merupakan variabel pokok, yaitu variabel pengaruh/ bebas dan variabel terpengaruh/tidak bebas (Siyoto & Sodik, 2015)

Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *chi square*. Kai- Kuadrat (*Chi Square*) : Kai-kuadrat adalah menguji

perbedaan antara data empirik (*observed*) dengan data harapan (*expected*).

Teknik ini dapat dipakai untuk menguji apakah sebuah data mengikuti distribusi normal. Jika dikaitkan dengan konsep di atas, Dalam hal ini data yang kita miliki adalah data empirik (*observed*) dan data dengan distribusi normal adalah data harapan (*expected*).

4.9 Etika Penelitian

Suatu penelitian yang mengikut sertakan manusia sebagai subjek dapat diterima secara etik apabila berdasarkan metode ilmiah yang valid. Penelitian yang tidak valid secara ilmiah mengakibatkan peserta penelitian atau komunitasnya mendapat risiko kerugian atau tidak ada manfaatnya. Peneliti merupakan unsur penting dalam melaksanakan suatu penelitian. Tugas utama yang diemban peneliti adalah melakukan penelitian ilmiah yang berpegang teguh pada nilai-nilai integritas, kejujuran, dan keadilan. Agar penelitian dan pengembangan kesehatan berjalan baik, selayaknya seorang peneliti memahami wawasan berpikir ilmiah dan berpikir etis terkait topik dan jenis penelitian yang menjadi minatnya (Siswanto, 2017)

Pada tahap awal peneliti mengajukan permohonan izin pelaksanaan penelitian kepada ketua STIKes Santa Elisabeth Medan. Setelah melakukan *ethical clearance* kepada komite etik penelitian STIKes Santa Elisabeth Medan dan mendapat izin penelitian dari STIKes Santa Elisabeth Medan, selanjutnya peneliti menyerahkan surat tersebut kepada sekretaris prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan. Setelah mendapatkan izin penelitian dari STIKes Santa Elisabeth Medan, peneliti akan melaksanakan pengumpulan data penelitian.

Pada pelaksanaan penelitian, calon responden diberikan penjelasan tentang informasi dari penelitian yang akan dilakukan bahwa individu diundang berpartisipasi dalam penelitian ini dan individu bebas menolak untuk berpartisipasi dan bebas menarik diri dari penelitian. Individu juga berhak mengetahui hasil dari penelitian. Kemudian peneliti memberikan lembar persetujuan *informed consent* yang dimana berisikan tentang persetujuan menjadi responden. Tujuan *informed consent* adalah agar subjek mengerti maksud dan tujuan penelitian, mengetahui dampaknya.

Berikut prinsip – prinsip dasar penerapan etik penelitian kesehatan adalah:

- 1) Prinsip menghormati harkat martabat manusia (*respect for persons*).

Prinsip ini merupakan bentuk penghormatan terhadap harkat martabat manusia sebagai pribadi (personal) yang memiliki kebebasan berkehendak atau memilih dan sekaligus bertanggung jawab secara pribadi terhadap keputusannya sendiri. Secara mendasar prinsip ini bertujuan untuk menghormati otonomi, yang mempersyaratkan bahwa manusia yang mampu memahami pilihan pribadinya untuk mengambil keputusan mandiri (*self-determination*), dan melindungi manusia yang otonominya terganggu atau kurang, mempersyaratkan bahwa manusia yang berketergantungan (*dependent*) atau rentan (*vulnerable*) perlu diberikan perlindungan terhadap kerugian atau penyalahgunaan (*harm and abuse*).

- 2) Prinsip berbuat baik (*beneficence*) dan tidak merugikan (*non-maleficence*)

Prinsip etik berbuat baik menyangkut kewajiban membantu orang lain dilakukan dengan mengupayakan manfaat maksimal dengan kerugian

minimal. Subjek manusia diikutsertakan dalam penelitian kesehatan dimaksudkan membantu tercapainya tujuan penelitian kesehatan yang sesuai untuk diaplikasikan kepada manusia. Prinsip etik berbuat baik, mempersyaratkan bahwa:

- a. Risiko penelitian harus wajar (*reasonable*) dibanding manfaat yang diharapkan;
- b. Desain penelitian harus memenuhi persyaratan ilmiah (*scientifically sound*);
- c. Para peneliti mampu melaksanakan penelitian dan sekaligus mampu menjaga kesejahteraan subjek penelitian dan;
- d. Prinsip *do no harm* (*non maleficent* - tidak merugikan) yang menentang segala tindakan dengan sengaja merugikan subjek penelitian.

Prinsip tidak merugikan adalah jika tidak dapat melakukan hal yang bermanfaat, maka sebaiknya jangan merugikan orang lain. Prinsip tidak merugikan bertujuan agar subjek penelitian tidak diperlakukan sebagai sarana dan memberikan perlindungan terhadap tindakan penyalahgunaan.

3) Prinsip keadilan (*justice*)

Prinsip etik keadilan mengacu pada kewajiban etik untuk memperlakukan setiap orang (sebagai pribadi otonom) sama dengan moral yang benar dan layak dalam memperoleh haknya. Prinsip etik keadilan terutama menyangkut keadilan yang merata (*distributive justice*) yang mempersyaratkan pembagian seimbang (*equitable*), dalam hal beban dan manfaat yang diperoleh subjek dari keikutsertaan dalam penelitian. Ini

dilakukan dengan memperhatikan distribusi usia dan gender, status ekonomi, budaya dan pertimbangan etnik. Perbedaan dalam distribusi beban dan manfaat hanya dapat dibenarkan jika didasarkan pada perbedaan yang relevan secara moral antara orang-orang yang diikutsertakan. Salah satu perbedaan perlakuan tersebut adalah kerentanan (*vulnerability*). Kerentanan adalah ketidakmampuan untuk melindungi kepentingan diri sendiri dan kesulitan memberi persetujuan, kurangnya kemampuan menentukan pilihan untuk memperoleh pelayanan atau keperluan lain yang mahal, atau karena tergolong yang muda atau berkedudukan rendah pada hirarki kelompoknya. Untuk itu, diperlukan ketentuan khusus untuk melindungi hak dan kesejahteraan subjek yang rentan (Siswanto, 2017).

Penelitian ini juga telah layak etik "*Ethical Exemption*" dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan dengan nomor surat No.009/KEPK-SE/PE-DT/III/2023



BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023 diteliti pada tanggal 05 – 14 April 2023 di rumah sakit Santa Elisabeth Medan yang terletak di Jl. H. Misbah No.7, J A T I, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

Pada tahun 1922 Mgr. Mathias Brans, pemimpin misi Ofm-Cap ingin mengembangkan, mengobati dengan pelayanan sosial khusus dalam bidang kesehatan. Untuk rencana tersebut, beliau meminta tenaga dari Belanda, melalui Mgr. Petrus Hopmans, dengan memilih Kongregasi FSE di Breda. Pilihan ini dirasa sangat tepat, karena Suster-suster FSE sudah berpengalaman dalam merawat orang-orang sakit RS. Kongregasi ini dianggap mampu, baik financial, maupun relasional kesatuan dengan induk, sumber daya manusianya SDM. Dari pihak Kongregasi juga menanggapi dengan baik dan bersedia diutus dan berangkat ke Indonesia sebagai missionaris, maka pada tanggal 29 September 1925 Kongregasi FSE hadir di Indonesia-Medan dengan 4 orang Suster. Pada tanggal 11 Februari 1929 Rumah Sakit St. Elisabeth dibangun peletakan batu pertama dan rumah Suster di Jl. Imam Bonjol. Pada tanggal 19 November 1930 Rumah Sakit St. Elisabeth diresmikan, dengan semboyan “Dibalik penderitaan ada rahmat”. Rumah Sakit ini merupakan Rumah Sakit dengan Kelas Madya tipe B. Di rumah sakit Santa Elisabeth Medan jumlah Sumber Daya Manusia yang bertugas di bagian pendaftaran poli rawat jalan sebanyak 11 orang.

5.2 Hasil Penelitian

Pada BAB ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023. Penelitian ini dimulai dari 05 – 14 April 2023. Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di rumah sakit Santa Elisabeth Medan dengan jumlah responden 94 dan lembar observasi pada bagian lembar operasi dengan jumlah 94 pasien.

5.2.1 Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai karakteristik responden yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Karakteristik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

	(f)	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	33	35.1
Perempuan	61	64.9
Total	94	100
Umur		
17-25 (Remaja akhir)	1	1.1
26-35 (Dewasa awal)	5	5.3
36-45 (Dewasa Akhir)	16	17.0
46-55 (Masa lansia awal)	33	35.1
56-65 (Masa Lansia Akhir)	39	41.5
Total	94	100
Pendidikan		
SMP	1	1.1
SMA	19	20.2
Diploma	38	40.4
Sarjana	36	38.3
Total	94	100

STIKes Santa Elisabeth Medan

Tabel 5.1. Lanjutan Distribusi Frekuensi Dan Persentase Karakteristik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Pekerjaan		
Mahasiswa	1	1.1
PNS	10	10.6
Wiraswasta	22	23.4
Ibu Rumah Tangga	61	64.9
Total	94	100

Tabel 5.1 dimana dari 94 responden ditemukan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang (64.9%) dan minoritas pada jenis kelamin laki laki sebanyak 33 orang (35.1). Adapun rentang usia diperoleh data bahwa mayoritas responden pada usia 56-65 (masa lansia akhir) sebanyak 39 orang (41.5%), usia 46-55 (masa lansia awal) sebanyak 33 orang (35.1%), usia 36-45 (dewasa akhir) sebanyak 16 orang (17.0%) usia 26-35 (dewasa awal) sebanyak 5.3%) dan minoritas responden dari usia 17-25 tahun (remaja akhir) sebanyak 1 orang (1.1%).

Berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir diperoleh data bahwa mayoritas responden pada tingkat pendidikan Diploma sebanyak 38 orang (40.4%), Sarjana 36 orang (38.3%), SMA sebanyak 19 orang (20.2%) dan minoritas pada tingkat pendidikan SMP 1 orang (1.1%). Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 61 orang (64.9%), Wiraswasta sebanyak 22 orang (23.4%), PNS 10 orang (10.6%) dan minoritas pekerjaan responden yaitu mahasiswa 1 orang (1.1%).

5.2.2 Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan yang dikategorikan atas dua yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	79	84.0
Tidak Puas	15	16.0
Total	94	100

Berdasarkan tabel 5.2 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada kategori puas sebanyak 79 orang (84.0%) dan kategori tidak puas sebanyak 15 orang (16.0%).

5.2.3 Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai waktu pelayanan pendaftaran yang dikategorikan atas dua yaitu cepat dan lama yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi Dan Persentase Waktu Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Waktu Pelayanan Pendaftaran	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Cepat	49	52.1
Lama	45	47.9
Total	94	100

Berdasarkan tabel 5.3 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa waktu pelayanan pendaftaran berada pada kategori cepat sebanyak 49 (52.1%) dan lama sebanyak 45 (47.9%).

5.2.4 Hasil Tabulasi Silang Antara Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai Hubungan waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.4. Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Waktu pelayanan pendaftaran	Kepuasan Pasien						<i>p – value</i>
	Puas		Tidak Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Cepat	36	73.5	13	26.5	49	100	0.008
Lama	43	95.6	2	4.4	45	100	

Berdasarkan table 5.4 diperoleh hasil analisis Hubungan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh bahwa dari 49 responden waktu pelayanan pendaftaran cepat dengan tingkat kepuasan pasien merasa puas sebanyak 36 (73.5%) dan tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 13 (26.5%). Sedangkan dari 45 responden waktu pelayanan pendaftaran lama dengan tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 2 (4.4%) dan kepuasan pasien merasa puas sebanyak 43 (95.6%)

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value* 0.008 ($p < 0,05$) sehingga disimpulkan ada Hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan kelengkapan rekam medis di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023

5.3 Pembahasan

5.3.1 Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di rumah sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023 mengenai pelayanan pendaftaran rawat jalan yang dilakukan dengan menggunakan lembar observasi yang dikategorikan dengan Cepat dan lama menunjukkan hasil bahwa waktu pelayanan pendaftaran berada pada kategori cepat sebanyak 49 (52.1%). Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023, bahwa paling banyak tingkat pelayanan pendaftaran rawat jalan berada dalam kategori cepat.

Hal tersebut karena responden telah memahami dan mengetahui syarat-syarat yang dibutuhkan dalam proses pendaftaran. Seperti telah mempersiapkan kartu berobat, kartu identitas pasien KTP/kartu keluarga yang seharusnya dibawa setiap melakukan pendaftaran sehingga mempercepat proses pendaftaran. Ketika pasien tidak membawa kartu identitas maka akan menambah waktu proses pendaftaran karena petugas pendaftaran harus mencari identitas pasien yang membuktikan pasien sudah pernah atau belum pernah berobat sama sekali ke rumah sakit Santa Elisabeth Medan.

Selain daripada itu pelayanan pendaftaran rawat jalan pada kategori dapat disebabkan karena faktor pendidikan. Umumnya pasien yang memiliki pendidikan tinggi cenderung sudah memahami syarat dalam proses pendaftaran.

Menurut Ar-rasily & Dewi pada tahun 2016 pendidikan adalah suatu kegiatan atau proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga sasaran pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Tingkat pendidikan turut pula menentukan mudah tidaknya seseorang dalam menyerap dan memahami pengetahuan yang mereka peroleh, pada umumnya semakin tinggi pendidikan seseorang semakin baik pula pengetahuannya. Oleh karena itu pasien yang memiliki tingkat pendidikan maka pengetahuannya juga akan semakin baik untuk mempersiapkan yang dibutuhkan dalam proses pendaftaran.

Hasil penelitian Pratiwi & Sani (2017) menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan yang dinilai oleh 86 responden di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta hasil sebagian besar waktu tunggu pelayanan pasien cepat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta memberikan pelayanan secara cepat. Adapun faktor yang mendukung petugas memberikan pelayanan dengan cepat adalah karena fasilitas dan jumlah SDM pada bagian pendaftaran terpenuhi sesuai dengan kebutuhan jumlah pasien yang datang berobat.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023 mengenai pelayanan pendaftaran rawat jalan masih ada yang berada pada kategori lama sebanyak 45 orang (47.9%). Hal tersebut

dikarenakan mereka masih ada yang belum memahami syarat pendaftaran yang dibutuhkan dalam proses pendaftaran rawat jalan. Terkhususnya membawa surat rujukan dari faskes tingkat pertama apabila pasien merupakan pengguna BPJS. Pada saat proses pendaftaran petugas pendaftaran perlu menekankan kembali kepada pasien untuk selalu membawa KIB ketika akan kembali berobat ke rumah sakit, sehingga mempercepat proses pendaftaran pasien rawat jalan.

Hasil penelitian mengenai lamanya waktu pelayanan pendaftaran didukung oleh jurnal penelitian Agustina (2020) Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari 95 responden, yang memiliki waktu tunggu kategori cepat sebanyak 44 responden (46,3%), sedangkan waktu tunggu responden dalam kategori lama sebanyak 51 responden (53,7%). Jadi lebih banyak responden yang memiliki waktu tunggu dalam kategori lama. Waktu tunggu yang berbeda-beda disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dari segi administrasi terkait dengan status pasien yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Pasien JKN yang akan mendaftar harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu antara lain Kartu JKN, Surat Rujukan / perintah control, dan fotokopi KK.

Menurut DepKes RI, (2006). Waktu pelayanan pendaftaran yaitu waktu yang digunakan pasien mendapatkan pelayanan dari tempat pendaftaran sampai masuk ruang pemeriksaan dokter. Waktu pelayanan pendaftaran di Indonesia ditetapkan oleh Departemen kesehatan RI melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit wajib mengikuti standar pelayanan minimal waktu pelayanan. Dalam standart pelayanan minimal disebutkan bahwa pelayanan pendaftaran cepat

jika waktu tunggu kurang dari 10 menit dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit .

Pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan aspek dasar dalam menciptakan pelayanan yang baik. Pelayanan pendaftaran rawat jalan akan mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi rumah sakit. Segi cara mencapai suatu tujuan yaitu pasien lama terkadang mengaku pasien baru, pasien baru tidak mengisi formulir pendaftaran, persyaratan pasien yang tidak lengkap waktu tunggu pasien yang lama berpengaruh pada pasien berikutnya, pasien lupa membawa KIB. Segi sarana prasarana yaitu sim, printer eror, komputer eror, jaringan offline, bahan dan fasilitas yang belum lengkap.

5.3.2 Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023 mengenai kepuasan pasien yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dikategorikan dengan puas dan tidak puas, menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada kategori puas sebanyak 79 orang (84.0%). Berdasarkan penelitian yang didapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2023, bahwa paling banyak tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas.

Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien rawat jalan yang merupakan perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan, mulai dari pasien sampai di tempat pendaftaran, mengambil nomor antrian, melakukan proses pendaftaran sampai dengan pasien selesai mendaftar sampai menuju poliklinik yang dituju pasien. Selain itu, petugas juga mampu memberikan kesempatan kepada Pasien

untuk bertanya terkait kebutuhan proses pendaftaran. Apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan keinginan atau harapan pasien tersebut maka tingkat kepuasan pasien akan lebih meningkat lagi.

Selain daripada itu tingkat kepuasan pasien pada kategori tidak puas juga dapat disebabkan karena faktor jenis kelamin. Hasil penelitian diperoleh pasien berjenis kelamin perempuan lebih banyak merasa tidak puas dengan pelayanan pendaftaran rawat jalan dibandingkan dengan pasien laki laki.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mayestika & Hasmira, 2021) Hasil analisis hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional petugas di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok diperoleh hasil sebanyak 44 responden laki-laki ada 32 orang (72.7%) diantaranya yang merasa puas dan dari 40 responden perempuan sebanyak 20 orang (50%) yang merasa puas. Hasil data diolah dengan analisis statistik Chi-Square diperoleh nilai P-Value sebesar 0,03. Dimana perbedaan jenis kelamin dapat memberikan sebuah pemikiran yang berbeda yang berpengaruh pada wawasan serta sikap seseorang yang berbeda tentunya perempuan dan laki-laki. Perbedaan antara laki-laki dan perempuan terletak pada sifat-sifat sekunderitas, emosionalitas, aktivitas dari fungsi-fungsi kejiwaan dan sifat kaum perempuan lebih emosional daripada kaum laki-laki. Laki laki lebih tidak puas dikarenakan menggunakan perasaan emosionalnya dalam menilai tingkat kepuasaannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa memandang pasien sebagai manusia yang terganggu kesehatannya sehingga

membutuhkan bantuan pelayanan kesehatan memang sudah selayaknya. Memberikan pelayanan memperhatikan jenis kelamin dari pasien tersebut agar tercapainya kepuasan.

Hasil penelitian ini didukung oleh jurnal penelitian (Budiarti & Harmanto, 2022) sebagian besar (60%) pasien puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr.M. Yunus Bengkulu. Hal ini disebabkan beberapa faktor sehingga kualitas pelayanan yang cukup puas, dan terlihat pada petugas dengan memberikan senyum, sapa, salam diawal pada pelayanan, sehingga pasien dapat merasa diayomi dan merasa di fasilitas dengan baik dan nyaman.

Hasil penelitian lain didukung oleh jurnal penelitian (Lely & Suryati, 2018) Jumlah responden/pasien rawat jalan yang dilakukan wawancara dan memenuhi syarat, menunjukkan gambaran kepuasan pasien exit interview rawat jalan di rumah sakit bahwa secara keseluruhan lebih dari 80% pasien rawat jalan puas terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Pasien rawat jalan yang bekerja lebih puas dibandingkan dengan yang tidak bekerja, dan peserta Non PBI lebih puas dibandingkan peserta PBI. Nilai kepuasan yang diperoleh dari dimensi tangible/ nyata seperti ketersediaan fasilitas, emphaty/empati seperti kesempatan pasien untuk berkonsultasi penyakitnya dengan petugas, responsiveness/ ketanggapan seperti tidak membedakan pelayanan terhadap setiap pasien.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Phantiasa & Wijaya (2020) Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien menunjukan bahwa kepuasanya pasien puas 56 responden (70,9%), cukup puas sebanyak 23

responden (29,1%), dan yang kualitas pelayanannya tidak puas tidak ada (0). Kepuasan ini diperoleh dari tata cara melayani pasien yaitu baik bilamana dilaksanakan oleh petugas yang ramah, sopan, dan bertanggungjawab.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023 mengenai kepuasan pasien bahwa masih ada pasien tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit dengan kategori tidak puas sebanyak 15 orang (16.0%). Hal tersebut dikarenakan petugas pendaftaran jarang mengucapkan terimakasih kepada pasien pada akhir pelayanan. Menurut pasien dengan teknik komunikasi memberikan salam kepada pasien akan meningkatkan kepuasan pasien saat berobat.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas didukung oleh jurnal penelitian Yuniarti (2021) pasien pada kategori tidak puas 57%. Hal tersebut disebabkan karena yaitu pasien lupa membawa kartu berobat ataupun kartu identitas. Faktor lain penyebab lama waktu tunggu dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia (SDM) yang bertugas di loket pendaftaran ataupun terjadinya eror pada komputer, jaringan off-line, dokumen rekam medis yang tidak ditemukan dalam rak filling dan waktu tunggu pasien lama akan berpengaruh pada pasien berikutnya.

Menurut (Triton Pb, 2008) ada beberapa faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya, kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*), daya tahan (*durability*), *serviceability*,

estetika, dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). *durability* (daya tahan) merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien salah satunya dipengaruhi oleh waktu pelayanan pendaftaran pasien, Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Perlu adanya pembenahan akan waktu pelayanan yang harus pasien rasakan dengan meminimalkan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan dan meningkatkan kesadaran satu sama lain dan untuk lebih saling memperhatikan akan pentingnya akan waktu pelayanan di rawat jalan yang diberikan kepada pasiennya sehingga pasien pun merasa puas.

5.3.3 Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023

Hasil uji statistik *chi-square* tentang hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan bahwa dari 94 responden, diperoleh nilai $p\text{-value} = 0.008$ (nilai $p < 0,05$). Ada hubungan waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. Dimana mayoritas responden dengan waktu pelayanan pendaftaran cepat memiliki tingkat kepuasan pasien merasa puas dan waktu pelayanan pendaftaran lama dengan tingkat kepuasan pasien tidak puas. Hal ini dapat dilihat dari pasien yang merasa puas dengan petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

oleh pasien pada saat berkomunikasi. Selain itu reponden juga merasa puas terhadap penampilan dari petugas pendaftaran pada saat melayani pasien.

Beberapa pasien mengalami waktu pelayanan pendaftaran cepat namun merasa puas, hal ini disebabkan karena pasien merasakan adanya suasana aman dan tentram dilingkungan rumah sakit, petugas pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi selain itu pasien juga merasa puas karena petugas poliklinik melayani dengan sopan dan ramah,

Namun beberapa pasien mengalami pendaftaran cepat namun merasa tidak puas. Hal ini disebabkan karena poses pendaftaran rawat jalan sangat muah dan tidak berbelit belit, petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan petugas handal dan tepat. Menurut pasien hal tersebut juga dapat memberikan kesan atau kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pasien yang mengalami pendaftaran lama namun merasa puas hal ini disebabkan karena pasien petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien dan petugas mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan. Selain itu pasien yang mengalami pendaftaran lama dan merasa tidak puas hal ini disebabkan karena jumlah tempat duduk di ruang tunggu poliklinik kurang mencukupi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Bangun et al., 2022). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Balai Pendaftaran Rawat Jalan $p\text{-value} (=0,022) < (= 0,05)$. Oleh karena itu petugas Pendaftaran Rawat Jalan Agung RS Lubuk Pakam, harus memperhatikan lama waktu tunggu di Rawat Jalan Tempat

pendaftaran bekerja lebih cepat dan tepat sesuai SOP agar Pasien selalu merasa puas, senang dengan pelayanan yang telah diberikan petugas.

Dalam penelitian lain didukung oleh jurnal penelitian (Laeliyah & Subekti, 2017) juga menyatakan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu, dengan hasil nilai $p=0,042$ atau nilai korelasi *chi-square* hitung=4,135. Hal ini membuktikan bahwa dengan lama waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan akan semakin meningkat pula rasa tidak puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan, begitupun sebaliknya

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Godley et al., 2019). Terdapat penurunan waktu tunggu yang signifikan secara statistik ($P < 0,0019$) dan peningkatan skor kepuasan pasien di 3 area: waktu tunggu pendaftaran (dari jumlah tes/perawatan, dan kemungkinan untuk merekomendasikan. Hal dikarenakan karena penerapan *Lean Six Sigma* yang merupakan framework yang efektif untuk digunakan dalam mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pasien. Sehingga penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara waktu pendaftaran dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian (Agustina, 2020) menunjukkan ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan. Berdasarkan perhitungan uji chi square diperoleh *p-value* $0,000 < 0,05$ yang artinya ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan.

STIKes Santa Elisabeth Medan

Ada beberapa faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya, kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), *serviceability*, estetika, dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). *Durability* (daya tahan) merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Suatu pelayanan pendaftaran rawat jalan cepat maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat diperoleh dari terciptanya suasana aman dan tentram di lingkungan rumah sakit, penampilan petugas pendaftaran yang rapi dan sopan. Selain itu salah satu bukti fisik menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan pasien yaitu terpenuhinya segala perlengkapan peralatan dan sarana prasarana lain lain. Dengan demikian maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Pada bagian akhir penelitian ini, peneliti memaparkan beberapa simpulan yang dapat diambil yang didasarkan pada temuan hasil penelitian. Secara umum, peneliti menyimpulkan bahwa Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. Secara lebih khusus peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023 diperoleh bahwa mayoritas tingkat pendaftaran cepat sebanyak 49 orang (52.1%).
2. Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023 diperoleh bahwa mayoritas kepuasan pasien sebanyak 79 orang (84.0%).
3. Ada hubungan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023 dengan dengan uji statistik *chi square* didapatkan $p\text{-value} = 0.008$

6.2. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti menjadi saran di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan untuk meningkatkan lagi pelayanan pendaftaran untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, dan rumah sakit diharapkan juga memberikan pelatihan kepada petugas rekam

medis pada bagian pelayanan pendaftaran terkait dengan pelayanan pendaftaran pasien.

2. Bagi Responden

Diharapkan pihak rumah sakit menyediakan fasilitas penunjang (penambahan kursi ruang tunggu) dan ruang khusus (tempat istirahat) menunggu pelayanan kesehatan sehingga pasien tidak merasa bosan dari waktu yang telah ditentukan.

3. Bagi mahasiswa

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan untuk peneliti selanjutnya terutama berhubungan dengan pendaftaran rawat jalan dan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan bisa menambahkan variabel-variabel independen lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selain dari segi kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan factor fisik. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti kepuasan pasien mungkin dapat mengambil judul terkait hubungan pendaftaran online dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agiwahyunto, F., & Hari Noegroho, F. (2020). Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Media Ilmu Kesehatan*, 8(3), 210–216. <https://doi.org/10.30989/mik.v8i3.330>
- Agustina, R. (2020). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Satui*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3723/>
- Bangun, S. M. B., Diaz, A. S., & Hanum, L. (2022). The Relationship Of Registration Waiting Time With Patient Satisfaction In Outstanding Registration In Grandmed Hospital Lubuk Pakam. *Jurnal Kebidanan Kestra (Jkk)*, 4(2), 128–133. <https://doi.org/10.35451/jkk.v4i2.1085>
- Bleustein, C., Rothschild, D. B., Valen, A., Valaitis, E., Schweitzer, L., & Jones, R. (2014). Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *American Journal of Managed Care*, 20(5), 393–400.
- Budiarti, A., & Harmanto, D. (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 7(1), 1–5.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian. In *Binus*. www.mitravacanamedia.com. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). Kinerja Karyawan. In *Kinerja Karyawan*. http://digilib.uinsgd.ac.id/40781/1/KINERJA_KARYAWAN_2_CETAK.pdf page=38, Widina Bhakti Persada: Bandung
- Darmajaya, S. I. I. B. (2017). *Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit*. 477–486. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/871>
- Depkes RI. 2006. Pedoman Penyelenggaraan Dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia. Revisi II. Jakarta: Depkes RI.
- Erlindai. (2019). *Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019*. 1, 573–580. <https://media.neliti.com/media/publications/299219-tinjauan-kepuasan-pasien-pada-pelayanan-228a6c4a.pdf>

- Ernawati, E., Pertiwiwati, E., Setiawan, H., Studi, P., Keperawatan, I., Kedokteran, F., & Lambung, U. (2018). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. 1(April), 1–10. <https://journal.ppnijateng.org/index.php/jpi/article/view/577>
- Evisusanti. (2020). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Sustainability (Switzerland)*, 4(1), 1–9. <https://ojs.stikesawalbrosbatam.ac.id/index.php/MJSABB/article/view/76>
- Fauzy. (2019). *Metode Sampling* (kedua). Universitas terbuka. Tangerang Selatan
- Fether, B., & Barsasella, D. (2018). *Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Duren Swit Jakarta Timur 2014*. 43–54. <https://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/69>
- Firmansyah. (2019). Buku Pemasaran Produk dan Merek. *Buku Pemasaran Produk Dan Merek, August*, 336. Penerbit Qiara Media: Pasuruan
- Garaika, D., & Darmanah, S.E., M. (2019). *Metodologi penelitian* (T. H. Tech & Penerbit (eds.)). Perpustakaan Nasional RI. Data Katalog Dalam Terbitan (KDT.<http://idr.uinantasari.ac.id/19551/9/9.%20daftar%20pustaka%20-%20Nurul%20Allya%20Nienditha.pdf>
- Godley, M.; Jenkins, J.B. Decreasing wait times and increasing patient satisfaction: A lean six sigma approach. *J. Nurs. Care Qual.* 2019, 34, 61–65. [CrossRef]
- Kemenkes. (2009). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. 26(4), 551–556. <https://www.kemkes.go.id/>
- Kurniati, R., & Jaroji, J. (2018). Sistem Antrian Multi Channel Rumah Sakit Berbasis Web. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 3(2), 140. <https://doi.org/10.35314/isi.v3i2.827>
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu*. 1(2), 102–112. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/27576>
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Masturoh, I., & T, N. A. (2018). *Metodologi Penelitian* (Vol. 59). https://digilib.mahardika.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3069

- Mayestika, P., & Hasmira, M. H. (2021). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Perspektif*, 4(4), 519. <https://doi.org/10.24036/perspektif.v4i4.466>
- Menkes. (2007). *KMK no 377 tentang Standar Profesi Perekam Medis dan Informasi Kesehatan.pdf*. MENKES.
- Muninjaya, A. A. . (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.12-13 EGC* : Jakarta
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*. 086146..
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit*. 390–392.
- Phantiasa, & Wijaya. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 10(19), 24–31. <https://doi.org/10.52047/jkp.v10i19.57>
- Pratiwi, M.R., dan Sani, F.N. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 2017, 14(2): 24-31.
- Ristani, N., & Sukatmi. (2017). *Sistem Aplikasi Pengambilan Nomor Antrian Berbasis Android Pada Rumah Sakit Immanuel Bandar Lampung*. <https://deckotabumi.ac.id/ojs/index.php/jik/article/view/56>
- Setyawan, D. A. (2014). *Uji Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian*. Poltekkes Kemenkes: Surakarta
- Siswanto. (2017). Pedoman dan Standar Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Nasional. In *Kementerian Kesehatan RI*. <http://www.depkes.go.id/article/view/17070700004/program-indonesia-sehat-dengan-pendekatan-keluarga.html>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Dasar Metodologi Penelitian. *Buku*, 1999(December), 1–6. Literasi Media Publishing: Karangannyar
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>

- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/311>
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. K. S. (2020). Instrumen Penelitian. In *Journal Academia*. Mahameru Prss: Pontianak
- Supandi, D., Imanuddin, B., & Supandi, Bayu, K. (2021). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan*. 2(1), 33–43. <https://sinta.kemdikbud.go.id/authors/profile/6647889/?view=googlescholar>
- Syafrida Hafni Sahir. (2022). *Metodologi Penelitian*, KBM Indonesia: Medan
- Syahza, A. (2021). *Metodologi Penelitian (Edisi Revisi Tahun 2021)* (Issue: September), UR Press : Pekanbaru
- Tangdilambi, N., & Badwi, A. (n.d.). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar The Correlation between the Quality of Health Services and the Satisfaction of Out-patients at Makassar Regional Public Hospital Novagita Tangdilambi *, Adam Badwi*,. 165–181. <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/164>*
- Triton, Pb., 2008. *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan DayaSaing*. Tugu Publisher: Jakarta
- Uktutias, S. A. M., & Ayu Mitra, S. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya Analysis The Outpatient Satisfaction Level of RSIA NUN Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 4 no.(1 April 2018), 14–23. <https://media.neliti.com/media/publications/258428-analisis-tingkat-kepuasaan-pasien-rawat-05e95daa.pdf>
- WHO. (2021). *Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/341819>
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*. 83. <https://digilib.esaunggul.ac.id/hubungan-waktu-tunggu-pelayanan-rawat-jalan-dengan-kepuasan-pasien-spesialis-pribadi-di-rumah-sakit-atma-jaya-9343.html>
- Yunevy, H. (2013). *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. http://journal.unair.ac.id/filerPDF/2.Eka%20Kartika_JAKIv1n1.pdf

- Yuniarti, A. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 104–111. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1996>
- Yurizali, B., & Adhyka, N. (2022). The Relationship of Patient Satisfaction with the Waiting Time and Fast Track Services: Structural Equation Modelling Test. *Proceedings of 1st International Conference on Health Sciences and Biotechnology (ICHB 2021)*, 47(Ichb 2021), 164–168. <https://doi.org/10.2991/ahsr.k.220303.034>



LAMPIRAN



STIKes Santa Elisabeth Medan

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,

Calon responden penelitian

Di

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Dengan hormat,

Dengan perantaraan surat ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vita Eskana Sihombing

NIM : 102019013

Mahasiswa/i Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan yang sedang melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023”**

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan saudara dan saudari untuk meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini, anda berhak untuk menyetujui dan menolak menjadi responden, apabila setuju menjadi responden ini.

Atas kesediaan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, sebelumnya diucapkan terimakasih.

Hormat saya
Peneliti

(Vita Eskana Sihombing)

STIKes Santa Elisabeth Medan

INFORMED CONSENT (Persetujuan menjadi partisipasi)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

No RM

Nama (inisial) :

Umur :

Jenis kelamin :

Pendidikan : ☐ SMP ☐ Sarjana

☐ SMA ☐ Lain lain

Pekerjaan : ☐ Mahasiswa ☐ Wiraswasta

☐ PNS ☐ Ibu Rumah Tangga

Menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti mengenai studi kasus yang akan dilakukan oleh Vita Eskana Sihombing dengan judul “Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sanat Elisabeth Medan Tahun 2023 ”. Saya memutuskan setuju untuk ikut partisipasi pada studi kasus ini secara sukarela tanpa paksaan. Bila selama studi kasus ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Medan , 2023

Penulis

Responden

STIKes Santa Elisabeth Medan

KUESIONER HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN 2023

Keterangan :

- 5 = Sangat Setuju (SS)
4 = Setuju (S)
3 = Ragu Ragu (RR)
2 = Tidak Setuju (TS)
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Kehandalan / Reliability						
1.	Prosedur pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan sangat mudah dan tidak berbelit-belit					
2.	Petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan pendaftaran dengan handal dan tepat					
3.	Petugas pendaftaran terampil dalam memberikan pelayanan					
Daya tanggap/ Responsiveness yang mengacu pada kecepatan prosedur pelayanan pasien						
4.	Petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					
5.	Bagian pendaftaran melayani dengan cepat					
6.	Bagian poliklinik melayani dengan cepat					
7.	Petugas poliklinik tanggap dalam membantu pasien yang datang					
Jaminan /Assurance						
8.	Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya					
9.	Terciptanya suasana aman dan tentram di lingkungan rumah sakit					
10.	Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas pendaftaran dengan Pasien					
11.	Petugas pendaftaran mengarahkan pasien yang berobat sesuai keluhan					
12.	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien					
13.	Petugas poliklinik selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien					
14.	Petugas pendaftaran memberi pelayanan terhadap pasien tanpa pilih –pilih					

STIKes Santa Elisabeth Medan

15	Petugas pendaftaran selalu memberikan salam kepada pasien yang datang					
16	Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi					
17	Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan					
Faktor fisik / Tangible						
18	Ruang tunggu pendaftaran dalam keadaan bersih					
19	Ruang tunggu poliklinik dalam keadaan bersih					
20	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran mencukupi					
21	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu poliklinik mencukupi					
22	Petugas pendaftaran berpenampilan bersih dan rapi					



STIKes Santa Elisabeth Medan

No.	No. Rekam Medis Pasien	Jenis Pasien (lama / baru)	Poliklinik tujuan	Waktu Tunggu (menit ke)			Total Waktu
				Pengambilan nomor antrian	Pasien dipanggil di pendaftaran	Selesai Registrasi	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
26.							
27.							
28.							



STIKes Santa Elisabeth Medan

29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							
55							
56							
57							
58							
59							



STIKes Santa Elisabeth Medan

60							
61							
62							
63							
64							
65							
66							
67							
68							
69							
70							
71							
72							
73							
74							
75							
76							
77							
78							
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							
86							
87							
89							
90							
91							



STIKes Santa Elisabeth Medan

92							
93							
94							

STIKes Santa Elisabeth Medan

STIKes Santa Elisabeth Medan

DATA OUTPUT SPSS

Statistics						
		Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
N	Valid	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0
Mean			2.60	1.65	3.16	3.52
Median			3.00	2.00	3.00	4.00
Minimum			1	1	1	1
Maximum			3	2	4	4

Nama					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ny N	1	1.1	1.1	1.1
	Ny. A	3	3.2	3.2	4.3
	Ny. A.M	2	2.1	2.1	6.4
	Ny. B.B	1	1.1	1.1	7.4
	Ny. B.S	1	1.1	1.1	8.5
	Ny. C. S	1	1.1	1.1	9.6
	Ny. D	1	1.1	1.1	10.6
	Ny. D.S	1	1.1	1.1	11.7
	Ny. E	3	3.2	3.2	14.9
	Ny. F	2	2.1	2.1	17.0
	Ny. G	1	1.1	1.1	18.1
	Ny. G.S	1	1.1	1.1	19.1
	Ny. H	4	4.3	4.3	23.4
	Ny. I.L	1	1.1	1.1	24.5
	Ny. I.S	1	1.1	1.1	25.5
	Ny. J	2	2.1	2.1	27.7
	Ny. J.N	1	1.1	1.1	28.7
	Ny. J.S	1	1.1	1.1	29.8
	Ny. K	5	5.3	5.3	35.1
	Ny. K.P	1	1.1	1.1	36.2
	Ny. L	6	6.4	6.4	42.6
	Ny. L.T	1	1.1	1.1	43.6
	Ny. M	1	1.1	1.1	44.7

STIKes Santa Elisabeth Medan

Ny. M. L	1	1.1	1.1	45.7
Ny. N.S	1	1.1	1.1	46.8
Ny. P	1	1.1	1.1	47.9
Ny. R	2	2.1	2.1	50.0
Ny. S	2	2.1	2.1	52.1
Ny. S. N	1	1.1	1.1	53.2
Ny. S.A	2	2.1	2.1	55.3
Ny. T	2	2.1	2.1	57.4
Ny. T.s	2	2.1	2.1	59.6
Ny. V. T	1	1.1	1.1	60.6
Ny.D. M	1	1.1	1.1	61.7
Ny.M.H	1	1.1	1.1	62.8
Ny.M.T	1	1.1	1.1	63.8
Ny.N.S	1	1.1	1.1	64.9
Tn L	1	1.1	1.1	66.0
Tn M	1	1.1	1.1	67.0
Tn. A	1	1.1	1.1	68.1
Tn. A.s	1	1.1	1.1	69.1
Tn. C	1	1.1	1.1	70.2
Tn. D	1	1.1	1.1	71.3
Tn. E.R	1	1.1	1.1	72.3
Tn. H	2	2.1	2.1	74.5
Tn. I	1	1.1	1.1	75.5
Tn. J	1	1.1	1.1	76.6
Tn. K	2	2.1	2.1	78.7
Tn. K.S	1	1.1	1.1	79.8
Tn. L	2	2.1	2.1	81.9
Tn. L.E	1	1.1	1.1	83.0
Tn. L.F	1	1.1	1.1	84.0
Tn. L.S	2	2.1	2.1	86.2
Tn. M	1	1.1	1.1	87.2
Tn. M.S	1	1.1	1.1	88.3
Tn. R.T	1	1.1	1.1	89.4
Tn. R.W	1	1.1	1.1	90.4
Tn. S.B	1	1.1	1.1	91.5
Tn. S.I	1	1.1	1.1	92.6
Tn. V.L	2	2.1	2.1	94.7

STIKes Santa Elisabeth Medan

Tn. Y	1	1.1	1.1	95.7
Tn. Y.E	1	1.1	1.1	96.8
Tn. Y.K	1	1.1	1.1	97.9
Tn.A.N	1	1.1	1.1	98.9
Tn.R.H	1	1.1	1.1	100.0
Total	94	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 (Remaja akhir)	1	1.1	1.1	1.1
	26-35 (Dewasa awal)	5	5.3	5.3	6.4
	36-45 (Dewasa akhir)	16	17.0	17.0	23.4
	46-55 (Masa lansia awal)	33	35.1	35.1	58.5
	56-65 (Masa lansia akhir)	39	41.5	41.5	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	33	35.1	35.1	35.1
	Perempuan	61	64.9	64.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	1	1.1	1.1	1.1
	SMA	19	20.2	20.2	21.3
	Diploma	38	40.4	40.4	61.7
	Sarjana	36	38.3	38.3	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

STIKes Santa Elisabeth Medan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	1	1.1	1.1	1.1
	PNS	10	10.6	10.6	11.7
	Wiraswasta	22	23.4	23.4	35.1
	Ibu Rumah Tangga	61	64.9	64.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	79	84.0	84.0	84.0
	Tidak Puas	15	16.0	16.0	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

Waktu Pelayanan Pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cepat	49	52.1	52.1	52.1
	Lama	45	47.9	47.9	100.0
	Total	94	100.0	100.0	

STIKes Santa Elisabeth Medan

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Waktu Pelayanan Pendaftaran * Kepuasan Pasien	94	100.0%	0	0.0%	94	100.0%

Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Tidak Puas	
Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	Cepat	Count	36	13	49
		% within Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	73.5%	26.5%	100.0%
	Lama	Count	43	2	45
		% within Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan	95.6%	4.4%	100.0%
Total	Count		79	15	94
	% within Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan		84.0%	16.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	8.532 ^a	1	.003		
Continuity Correction ^b	6.965	1	.008		
Likelihood Ratio	9.465	1	.002		
Fisher's Exact Test				.004	.003
Linear-by-Linear Association	8.441	1	.004		
N of Valid Cases	94				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.18.

b. Computed only for a 2x2 table

STIKes Santa Elisabeth Medan

PENGAJUAN JUDUL PROPOSAL

JUDUL PROPOSAL : Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Smp Elisabeth Medan

Nama mahasiswa : Vita Estana Sihombing

N.I.M : 102019013

Program Studi : MIK Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan

Menyetujui,

Ketua Program Studi MIK

05.12.22
An

Pestaria Saragih, S.KM., M.kes

Medan, 05 Desember 2022



Mahasiswa,

Vita Estana Sihombing

STIKes Santa Elisabeth Medan

USULAN JUDUL SKRIPSI DAN TIM PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Vita Estana Sihombing
2. NIM : 102019013
3. Program Studi : MIK Tahap Akademik STIKes Santa Elisabeth Medan
4. Judul : Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
5. Tim Pembimbing :

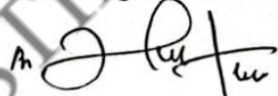
Jabatan	Nama	Kesediaan
Pembimbing I	Arjuna Ginting, S.Kom., M.Kom	
Pembimbing II	Pomaria Simbolon, S.KM., M. kes	

6. Rekomendasi :

- a. Dapat diterima Judul : Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
yang tercantum dalam usulan judul Skripsi di atas
- b. Lokasi Penelitian dapat diterima atau dapat diganti dengan pertimbangan obyektif
- c. Judul dapat disempurnakan berdasarkan pertimbangan ilmiah
- d. Tim Pembimbing dan Mahasiswa diwajibkan menggunakan Buku Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi, dan ketentuan khusus tentang Skripsi yang terlampir dalam surat ini

Medan, 05 Desember 2022


Ketua Program Studi MIK



Pestaria Saragih, S.KM., M.Kes



STIKes Santa Elisabeth Medan

 **SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)
SANTA ELISABETH MEDAN**
Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131
E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Nomor: 056/STIKes/RSE-Penelitian/I/2023
Lamp. :
Hal : Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian

Medan, 13 Januari 2023

Kepada Yth.:
Direktur
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
di-
Tempat.


Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Program Sarjana Terapan STIKes Santa Elisabeth Medan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin pengambilan data awal.

Adapun nama mahasiswa dan judul proposal Terlampir.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,
STIKes Santa Elisabeth Medan


Mariana Br Karo, M.Kep., DNSc
Ketua

Tembusan:
1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip

STIKes Santa Elisabeth Medan

Lampiran Surat Nomor : 056/STIKes/RSE-Penelitian/XII/2022

Daftar Nama Mahasiswa Yang Akan Melakukan Pengambilan Data Awal Penelitian
Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

No	Nama	NIM	Judul
1.	Alejandro Arauz Julia	102019001	Hubungan Kelengkapan Anamnesa Formulir Gawat Darurat Dengan Ketepatan Kode Kasus Kecelakaan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
2.	Indah Boni Yolanda Pardede	102019003	Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
3.	Beatrice Rosita Lumbanraja	102019004	Hubungan Pengetahuan Tentang Nilai Guna Rekam Medis Dengan Perilaku Pengisian Dokumen Rekam Medis Oleh Perawat Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
4.	Elsa Indriani Purba	102019006	Gambaran Kelengkapan Rekam Medis Di Poli Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021
5.	Desnata Evariani Zega	102019012	Gambaran Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kerusakan Fisik Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Elisabeth Medan Tahun 2022
6.	Vita Eskana Sihombing	102019013	Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
7.	Nurniat Oktoberniwati Gulo	102019015	Analisis Kelengkapan Berkas Rekam Media Pasien Covid 19 Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Hormat kami,
STIKes Santa Elisabeth Medan

Mestika Br Karo, M.Kep., DNSc
Ketda

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Arsip



STIKes Santa Elisabeth Medan



UNIT PERENCANAAN PENGEMBANGAN SDM
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
JL. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 45.2455 – 4144240
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id
Website : <http://www.rsemedan.com>
MEDAN – 20152



Medan, 20 Januari 2023
No : 007/PP. SDM - RSE/I/2023

Kepada Yth,
Ka. Sie./Karu. Unit.....
RS. St. Elisabeth
Medan

Hal : Ijin Pengambilan Data Awal Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat persetujuan dari Direktur No.020/Dir-RSE/IR/I/2023 tentang izin pengambilan data awal penelitian mahasiswa Stikes Santa Elisabeth atas nama :

No	Nama	Nim	Judul Penelitian
1	Alejandro Arauz Julia	102019001	Hubungan Kelengkapan Anamnesa Formulir Gawat Darurat Dengan Ketepatan Kode Kasus Kecelakaan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
2	Indah Boni Yolanda Pardede	102019003	Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik Dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
3	Beatrice Rosita Lumbanraja	102019004	Hubungan Pengetahuan Tentang Nilai Guna Rekam Medis dengan Perilaku Pengisian Dokumen Rekam Medis oleh Perawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021
4	Elsa Indriani Purba	102019006	Gambaran Kelengkapan Rekam Medis di Poli Umum Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021
5	Desnata Evariani Zega	102019012	Gambaran Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kerusakan Fisik Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
6	Vita Eskana Sihombing	102019013	Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
7	Nurmiat Oktoberniwati Gulu	102019015	Analisis Kelengkapan Berkas Rekam Medis Pasien Covid 19 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Maka bersama ini kami beritahukan bahwa nama tersebut di atas akan mengambil data awal penelitian di RS. St. Elisabeth - Medan.
Sehubungan dengan hal itu maka kami mohon bantuan Suster dan karyawan/ti yang ada di Unit tersebut diatas untuk membantunya dalam melengkapi data-data yang dibutuhkan, dengan tetap memperhatikan peraturan – peraturan yang berlaku di RS. St. Elisabeth – Medan

Demikianlah pemberitahuan ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
Perencanaan Pengembangan SDM

Sr. Gonzalia Partasip FSE
Ka. Unit



STIKes Santa Elisabeth Medan



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) SANTA ELISABETH MEDAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

Medan, 21 Maret 2023

Nomor : 388/STIKes/RSE-Penelitian/III/2023

Lamp. : -

Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.:
Direktur
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
di-
Tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan STIKes Santa Elisabeth Medan, maka dengan ini kami mohon kesediaan Bapak memberikan ijin penelitian untuk mahasiswa tersebut di bawah.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut (terlampir).

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
STIKes Santa Elisabeth Medan


Mestiana Br Karo, M.Kep., DNSc
Ketua

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan
2. Peringgal

STIKes Santa Elisabeth Medan

Lampiran Surat Nomor: 388/STIKes/RSE-Penelitian/III/2023

**DAFTAR NAMA MAHASISWA YANG AKAN MELAKSANAKAN PENELITIAN DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
PRODI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN STIKes SANTA ELISABETH MEDAN**

JUDUL PENELITIAN		
NO	NAMA	NIM
1	Nurniat Oktoberniwati Gulo	102019015
2	Vita Eskana Sihombing	102019013
3	Beatrice Rosita Lumbanraja	102019004
4	Alejandro Arauz Julia	102019001
5	Desnata Evariani Zega	102019012
6	Indah Boni Yolanda Pardede	102019003

Medan, 21 Maret 2023
STIKes Santa Elisabeth Medan

Mestiana Bc. S.Pd., M.Kep., DNSc
Ketua



STIKes Santa Elisabeth Medan



YAYASAN SANTA ELISABETH
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id
Website : <http://www.rsemdn.id>
MEDAN – 20152



Medan, 24 Maret 2023

Nomor : 748/Dir-RSE/K/III/2023

Kepada Yth,
Ketua STIKes Santa Elisabeth
di
Tempat

Perihal : Ijin Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan, Nomor : 388/STIKes/RSE-Penelitian/III/2023 perihal : *Permohonan Ijin Penelitian* maka bersama ini kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui.

Adapun Nama Mahasiswa dan Judul Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN
1	Nurniat Oktoberniwati Gulo	102019015	Analisis Kelengkapan Berkas Rekam Medis Pasien Covid 19 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021
2	Vita Eskana Sihombing	102019013	Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
3	Beatrice Rosita Lumbanraja	102019004	Hubungan Pengetahuan tentang Nilai Guna Rekam Medis dengan Perilaku Pengisian Dokumen Rekam Medis oleh Perawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023
4	Alejandro Arauz Julia	102019001	Hubungan Kelengkapan Anamnesa Formulir Gawat Darurat dengan Ketepatan Kode Kasus Kecelakaan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
5	Desnata Evariani Zega	102019012	Gambaran Faktor – faktor penyebab terjadinya Kerusakan Fisik Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022
6	Indah Boni Yolanda Pardede	102019003	Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Rumah Sakit Santa Elisabeth



Cc. Arsip



STIKes Santa Elisabeth Medan



STIKes SANTA ELISABETH MEDAN KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131

E-mail: stikes_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
STIKES SANTA ELISABETH MEDAN

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"
No.: 009/KEPK-SE/PE-DT/III/2023

Protokol penelitian yang diusulkan oleh:
The research protocol proposed by

Peneliti Utama : Vita Eskana Sihombing
Principal In Investigator

Nama Institusi : STIKes Santa Elisabeth Medan
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023"

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal iniseperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan layak Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 21 Maret 2023 sampai dengan tanggal 21 Maret 2024.

This declaration of ethics applies during the period March 21, 2023, until March 21, 2024.



Mestiana Br. Rato, M.Kep. DNSc.

STIKes Santa Elisabeth Medan



YAYASAN SANTA ELISABETH
RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN
Jl. Haji Misbah No. 7 Telp : (061) 4144737 – 4512455 – 4144240
Fax : (061)-4143168 Email : rsemdn@yahoo.co.id
Website : <http://www.rssemedan.id>
MEDAN – 20152



TERAKREDITASI PARIPURNA

Medan, 14 Juni 2023

Nomor : 1144/Dir-RSE/K/VI/2023

Kepada Yth,
Ketua STIKes Santa Elisabeth
di
Tempat

Perihal : Selesai Penelitian

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari Ketua STIKes Santa Elisabeth Medan Nomor : 388/STIKes/RSE-Penelitian/III/2023 Perihal : *"Permohonan Ijin Penelitian"*, maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melakukan penelitian.

Adapun Nama – nama Mahasiswa, Judul Penelitian dan Tanggal Penelitian adalah sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN	TGL. PENELITIAN
1	Nurniat Oktoberniwati Gulo	102019015	Analisis Kelengkapan Berkas Rekam Medis Pasien Covid 19 di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021	01 – 03 Mei 2023
2	Vita Eskana Sihombing	102019013	Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	02 – 04 Mei 2023
3	Beatrice Rosita Lumbanraja	102019004	Hubungan Pengetahuan tentang Nilai Guna Rekam Medis dengan Perilaku Pengisian Dokumen Rekam Medis oleh Perawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2023	01 – 03 Mei 2023
4	Alejandro Arauz Julia	102019001	Hubungan Kelengkapan Anamnesa Formulir Gawat Darurat dengan Ketepatan Kode Kasus Kecelakaan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022	
5	Desnata Evariani Zega	102019012	Gambaran Faktor – faktor penyebab terjadinya Kerusakan Fisik Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022	
6	Indah Boni Yolanda Pardede	102019003	Hubungan Penggunaan Rekam Medis Elektronik dengan Kepuasan Tenaga Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2022	

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Rumah Sakit Santa Elisabeth



dr. Riahsyah Damanik, SpB (K)Onk
Direktur

STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

PROPOSAL







Nama Mahasiswa : Vita Eskana Sihombing
 NIM : 102019013
 Judul : Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
 Nama Pembimbing I : Arjuna Ginting S.Kom, M.Kom
 Nama Pembimbing II : Pomerida Simbolon S.KM, M.Kes

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
I	Rabu, 09 November 2022	Pomerida Simbolon, S.KM M.Kes	Konsul Judul Revisi Judul		3p
II	Rabu, 09 November 2022	Arjuna Ginting, S.Kom M. Kom	Konsul Judul Cari Referensi jurnal terkait	3p	
III	Jumat, 11 November 2022	Pomerida Simbolon, S.KM, M.Kes	Konsul Judul Revisi Judul ACC Judul		3p

1

STIKes Santa Elisabeth Medan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
IV	Sabtu 12 November 2022	Arjuna Ginting, S. Kom M. Kom	Konsul Judul ACC Judul		
V	Senin, 15 November 2022	Pomarido Simbolon, S. KtM, M. Kes	Konsul Bab I Konsul Bab II		
VI	Rabu, 16 November 2022	Arjuna Ginting, S. Kom., M. Kom	Konsul Bab I		
VII	Kamis, 23 Desember 2022	Arjuna Ginting, S. Kom., M. Kom	Konsul Bab I, II		
VIII	Rabu, 11 Januari 2023	Arjuna Ginting, S. Kom., M. Kom	Konsul Bab I, II, III		
IX	Sabtu 14 Januari 2023	Pomarido Simbolon, S. KtM M. Kes	Revisi Bab I, II, III		

2



STIKes Santa Elisabeth Medan


Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan



NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III
	Rabu 15 Februari 2023	Jev Boris S. KM., M. KM	Revisi indikator jadi pada lembar observasi			
	01 Maret 2023	Pomaria Simbolon S. KM., M. Kes	Perbaikan daftar Pustaka lengkap penulisan			
	Senin 06 Maret 2023	Jev Boris S. KM., M. KM	acc. perbaikan proposal			
	Selasa 07 Maret 2023	Pomaria Simbolon S. KM., M. Kes	Konsul Revisi daftar Pustaka			
	Kamis 08 Maret 2023	Pomaria Simbolon S. KM., M. Kes	ACC Jurnal proposal			

STIKes Santa Elisabeth Medan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan


PRODI MIK

SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Vita Esbana Sihombing

NIM : 102019013

Judul : Hubungan Waktu Pelayanan Berchifan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Nama Pembimbing I : Arjuna Ginting S.Kom., M.Kom

Nama Pembimbing II : Pomarida Simbolon S.KM., M.Kes

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
1	Selasa 25 April 2023	Pomarida Simbolon S.KM., M.Kes	Hasil Output SPSS Konsul Bab V		<u>[Signature]</u>
2	Selasa 25 April 2023	Arjuna Ginting S.Kom., M.Kom	Konsul Bab V	<u>[Signature]</u>	
3	Rabu 26 April 2023	Pomarida Simbolon S.KM., M.Kes	Revisi Bab V dan VI serta jawaban atas hasil penelitian dari setiap Variabel		<u>[Signature]</u>

8

CS Dipindai dengan CamScanner

STIKes Santa Elisabeth Medan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan



NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
A	Kamis, 27 April 2023	Pomrido Simbolon S.KM.,M.Kes	Revisi Bab IV dan V Revisi Abstrak		3P
5	Jumat 28 April 2023	Pomrido Simbolon S.KM.,M.Kes	Revisi Abstrak		3P
6	Jumat 12 Mei 2023	Pomrido Simbolon S.KM.,M.Kes	Konsultasi dan Pengrafikan		3P
			Acc ujian skripsi 19/05/2023		3P

STIKes Santa Elisabeth Medan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi MIK STIKes Santa Elisabeth Medan



NO	HARI/ TANGGAL	PENGUJI	PEMBAHASAN	PARAF		
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III
	Jumat 02 Juni 2023	Jev Boris S.KM., M.KM.	- Revisi Penulisan - Daftar isi - Saran			
	Senin 5 Juni 2023	Jev Boris S.KM., M.KM.	- Bab 5 pembahasan			
	Jumat 9 Juni 2023	Pomario Simbolon S.KM., M.KM.	Bab 5 hubungan karakteristik tiap individu		30 7	
	Senin 12 Juni 2023	Jev Boris S.KM., M.KM.	Bab 5 Pembahasan mengenai hubungan tiap variabel sesuai dgn jawaban kuisioner			
	Rabu 14 Juni 2023	Jev Boris S.KM., M.KM.	menerima pembekuan - Acc			
	Kamis 15 Juni 2023	Pomario Simbolon S.KM., M.KM.	Acc		34 4	