

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN
METODE PENDAFTARAN ONLINE DENGAN MANUAL DI
RSUD Dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA
PURBALINGGA**



SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Keperawatan

LUTFI IKHWANI

1611020184

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Lutfi Ikhwani
NIM : 1611020184
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Metode Pendaftaran Online dengan Manual di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

Telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 21 Agustus 2020

PEMBIMBING



Dr. Jebul Suroso, Ns., M.Kep.
NIP/NIK. 197703052005011001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : Lutfi Ikhwani
NIM : 1611020184
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan
Metode Pendaftaran Online dengan Manual Di
RSUD dr. R. Goeteng Turoenadibrata Purbalingga

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep.) pada Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Ns. Etlidawati, S.Kep., M. Kep

(E |)

Penguji 2 : Ns. Sri Suparti, S.Kep., M.Kep

([Signature])

Penguji 3 : Dr. Jebul Suroso, Ns., M.Kep

([Signature])

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 21 Agustus 2020

Mengetahui:

Dekan FIKES



Dr. Ns. Hj. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., M.Kep

NIK. 2160188

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfi Ikhwani
NIM : 1611020184
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Purwokerto, 21 Agustus 2020



Lutfi Ikhwani

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Metode Pendaftaran Online dengan Manual di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga”. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

- 1 Dr. H. Anjar Nugroho, M.Si., M.H.I, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- 2 Dr. Ns. Hj. Umi Solikhah, S.Pd., S.Kep., M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi;
- 3 Ns. Happy Dwi Aprilina, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- 4 Dr. Jebul Suroso, Ns., M.Kep., selaku pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahannya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini
- 5 Ns. Etlidawati, S.Kep., M.Kep., selaku Penguji I yang telah menyediakan waktu untuk menguji kelayakan sebagai sarjana Ilmu Keperawatan
- 6 Ns. Sri Suparti, S.Kep., M.Kep selaku Penguji II yang telah menyediakan waktu untuk menguji kelayakan sebagai sarjana Ilmu Keperawatan
- 7 Bapak dan ibu serta saudara tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik material maupun moral
- 8 Teman-teman angkatan 2016 Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi Keperawatan
- 9 Teman-teman Kelas D yang saya cintai

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, 21 Agustus 2020

Penulis

Lutfi Ikhwani

Nim. 1611020184



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfi Ikhwani
NIM : 1611020184
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode Pendaftaran Online
Dengan Manual Di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 21 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Lutfi Ikhwani

PENDAFTARAN ONLINE DENGAN MANUAL DI RSUD Dr. R. GOETENG TAROENADIBRATA PURBALINGGA

Lutfi Ikhwani¹, Jebul Suroso²

¹Mahasiswa Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

²Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien salah satunya di duga di pengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan. Pelayanan yang dapat dilihat salah satunya dari pasien rawat jalan yaitu mulai dari saat pendaftaran. Waktu tunggu dipelayanan pendaftaran manual merupakan masalah yang sering dikeluhkan pasien di beberapa rumah sakit karena lamanya menunggu antrian. Sistem pendaftaran pasien rawat jalan dengan pendaftaran online diharapkan mampu untuk meningkatkan akses pelayanan rumah sakit. Penerapan sistem ini, dapat memangkas waktu antrian dan meningkatkan kepastian pelayanan bagi pasien

Tujuan: Untuk mengetahui bagaimana perbedaan kepuasan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran online dengan manual di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Metode: Metode penelitian ini yaitu kuantitatif, dengan desain komparatif . Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Stratified Proposional Random Sampling*. Jumlah sampel 160 responden.

Hasil: Hasil analisis menggunakan uji *Mann Whitney*, diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,002 ($< 0,05$). Hal tersebut dapat diartikan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat perbedaan kepuasan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran online dengan manual yang signifikan.

Kesimpulan: Terdapat perbedaan kepuasan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran online dengan manual yang signifikan.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pendaftaran Online, Pendaftaran Manual

**THE EFFECT OF ONLINE REGISTRATION METHOD AND
MANUAL REGISTRATION METHOD ON THE DIFFERENCE OF
PATIENT SATISFACTION IN RSUD (REGIONAL HOSPITAL) Dr.
R. GOETENG TAROENADIBRATA**

Lutfi Ikhwani¹, Jebul Suroso²

¹Students of Nursing Study Program S1 Faculty of Health Sciences
Muhammadiyah University of Purwokerto

²Lecturer at the Faculty of Health, University Muhammadiyah of Purwokerto

ABSTRACT

Background: One of the reasons for patient satisfaction is presumably influenced by service waiting time. One of the services that can be seen is from outpatients, starting from the time of registration. The waiting time in manual registration services is a problem that patients often complain about in several hospitals because of the long waiting queues. It is expected that the outpatient registration system with online registration can improve access to hospital services. The application of this system can reduce queuing time and increase service certainty for patients.

Objective: To find out the influence of the use of the online registration method and manual registration method on patient satisfaction in RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Methods: The study was a quantitative study with a comparative design. The sampling technique used in this study was Stratified Proportional Random Sampling. There were 160 respondents as samples.

Results: The results of the analysis using the Mann Whitney obtained the Sig. (2-tailed) of 0.002 (0.05). It meant that H_0 was rejected and H_a was accepted, which meant that there was a significant difference in outpatient satisfaction using the online registration method and the manual one.

Conclusion: There is a significant difference in outpatient satisfaction using online registration and the manual *registration method*.

Keywords: Patient satisfaction, Online Registration, Manual Registration

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iError! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iError! Bookmark not defined.i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viiError! Bookmark not defined.
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terkait	7
B. Kualitas Kepuasan Pasien.....	9
C. Kualitas Pelayanan Pendaftaran.....	14
D. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	15
E. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	16
F. Kerangka Teori	19
G. Kerangka Konsep.....	19
H. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Desain Penelitian	21

B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	21
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
D. Variabel Penelitian.....	24
E. Definisi Operasional	25
F. Instrumen Penelitian	25
G. Teknik Pengumpulan Data.....	26
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	27
I. Analisa Data.....	29
J. Alur Penelitian	31
K. Pengolahan Data	31
L. Etika Penelitian	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan.....	38
C. Keterbatasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	

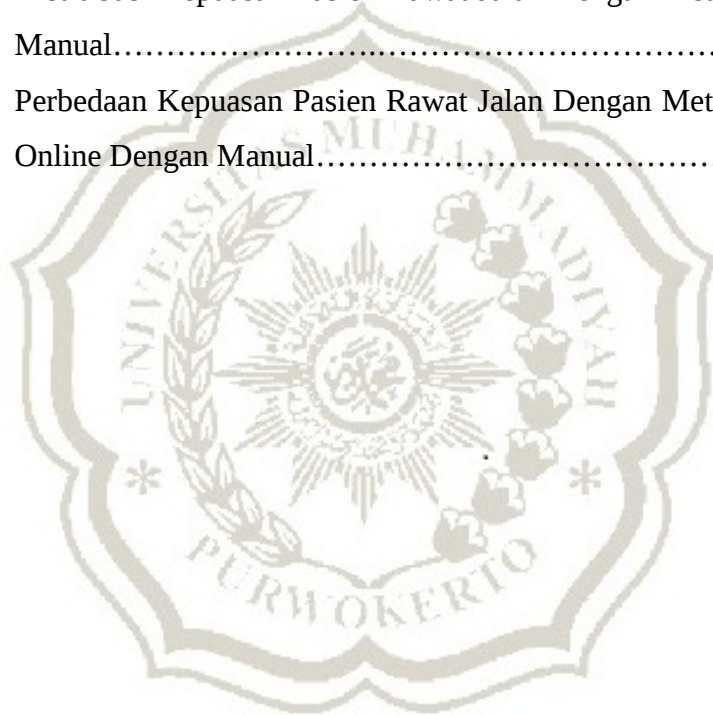
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori	19
Gambar 2.2	Kerangka Konsep	19



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait	7
Tabel 3.1	Definisi Operasional	25
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner	26
Tabel 4.1	Frekuensi Karakteristik Responden di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Berdasarkan Umur, Jenis kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan.....	35
Table 4.2	Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode Pendaftaran Online.....	36
Table 4.3	Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode Pendaftaran Manual.....	37
Table 4.4	Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode Pendaftaran Online Dengan Manual.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Studi Pendahuluan (Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto)
- Lampiran 2 : Surat Ijin Melaksanakan Penelitian (KESBANGPOL Purbalingga)
- Lampiran 3 : Surat Pengantar Ijin Peneliti (BAPEDA Purbalingga)
- Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Penelitian (KESBANGPOL Purbalingga)
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian (RSUD dr. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga)
- Lampiran 6 : Letter of Acceptance (LOA) 1st International Conference of Health Sciences UMP 'The Future Education during The Covid-19 Outbreak'
- Lampiran 7 : Lembar Konsultasi Proposal Skripsi
- Lampiran 8 : Lembar Konsultasi Proposal Skripsi
- Lampiran 9 : Lembar Prsetujuan Perbaikan Ujian Proposal
- Lampiran 10 : Lembar Prsetujuan Perbaikan Ujian Skripsi
- Lampiran 11 : Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 12 : Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 13 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 14 : Ijin Kode Etik Penelitian
- Lampiran 15 : Lembar Uji Validasi
- Lampiran 16 : Dokumentasi Penelitian