



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan
Pasien Pada Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan**

Oleh:

**NAMA : SHAHNAZ REFLIAN
NPM : 2031321106
JURUSAN : ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI: ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : SHAHNAZ REFLIAN
NPM : 2031321106
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK/BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
RUMAH SAKIT YPK MANDIRI JAKARTA

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 27 Juni 2023

Pembimbing



(Budi Priyono, S.E., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Jakarta pada tanggal 27 Juni 2023.

Ketua merangkap anggota,



(Lili Sri Murtinah, SE., MM)

Sekretaris merangkap anggota

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Heny Handayani".

(Heny Handayani, S.Hum., MM)

Anggota

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Budi Priyono".

(Budi Priyono, S.E., MM)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shahnaz Refflian
NPM : 2031321106
Jurusan : Administrasi Publik/Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik (ABSP)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul **KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT YPK MANDIRI JAKARTA** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

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

Jakarta, 27 Juni 2023

Penulis



(Shahnaz Refflian)

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang indah selain mengucapkan kalimat Alhamdulillah yang Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta”. Adapun tujuan utama dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan Diploma IV di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penulis skripsi ini banyak memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Muhammad Rizki, S.E, CRP, M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik (ABSP)
2. Bapak Budi Priyono, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya.
3. Ibu Tintin Sri Murtinah dan ibu Heny Handayani selaku Ketua dan Tim penguji, terimakasih atas semua masukan dan saran sehingga saya dapat melakukan revisi dan menyempurnakan karya akhir ini dengan baik.
4. Segenap Dosen Program Studi ABSP Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah berbagi ilmu dan wawasan, serta banyak menginspirasi penulis.
5. Segenap staf dan penjabat BAAK Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah banyak membantu penulis dalam memenuhi kelengkapan administrasi.
6. Kedua orangtua yang selalu memberikan dukungan secara doa dan restu agar selalu di Ridhoi jalan menuju penyelesaian tugas akhir ini
7. Suami dan Anak laki-laki penulis yang selalu memberikan dukungan semangat

8. Kedua adik perempuan penulis yang selalu memberi dukungan motivasi
9. Seluruh rekan dan atasan di RS YPK Mandiri Jakarta yang memberikan kebaikan dan pengertian sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhirnya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalasa segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 27 Juni 2023

Shahnaz Reflian

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

ABSTRAK

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal dan baik bagi masyarakat untuk itu perlunya adanya pengukuran kualitas pelayanan untuk melihat kepuasan pasien didalam lingkup pendaftaran. Dari study yang telah diamati, diperoleh adanya ketidakpuasan pada pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan Mix Method atau metode kombinasi (metode kualitatif dan metode kuantitatif). Populasi dalam penelitian ini yakni pasien Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta 350 orang. Sampel populasi kualitatif dalam penelitian ini yakni sekitar 5 pasien dan populasi kuantitatif yaitu 70 pasien. Teknik *sampling* menggunakan probability sampling ditampilkan dalam daftar pertanyaan secara wawancara untuk metode kualitatif dan terdapat tabel analisis regresi sederhana. Hasil penelitian terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai sig 0,000 > dari 0,05 dengan koefisien korelasi 0,802 dan hasil pengujian atau hasil persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh persamaan $Y = 67,506 + 0,486X$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan memiliki keeratan hubungan yang cukup. Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan sebaiknya lebih memprioritaskan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien, karena kualitas pelayanan di bagian pendaftaran mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasien dengan cara penambahan sumber daya manusia, memperhatikan waktu tunggu dan memberikan fasilitas pendaftaran yang memadai

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loket Pendaftaran Pasien.**

ABSTRACT

The hospital as one of the health facilities that provides health services to the community has a very important role in realizing optimal and good health status for the community, therefore it is necessary to measure the quality of service to see patient satisfaction within the scope of registration. From the study that has been observed, it was found that there was dissatisfaction with the service at the outpatient registration section at YPK Mandiri Hospital, Jakarta. Service quality affects patient satisfaction. This study uses the Mix Method or a combination method (qualitative methods and quantitative methods). The population in this study were 350 patients at the YPK Mandiri Jakarta Hospital. The qualitative population sample in this study is about 5 patients and the quantitative population is 70 patients. The sampling technique using probability sampling is shown in the interview questionnaire for the qualitative method and there is a simple regression analysis table. The results showed that there was an influence between the quality of service in the registration section on outpatient satisfaction, with a sig value of $0.000 > 0.05$ with a correlation coefficient of 0.802 and the results of the test or the results of the simple linear regression equation obtained by the equation $Y = 67.506 + 0.486X$. Hospitals as health service providers should prioritize service quality to increase patient satisfaction, because the quality of service in the registration department has a major influence on patient satisfaction by adding human resources, paying attention to waiting times and providing adequate registration facilities.

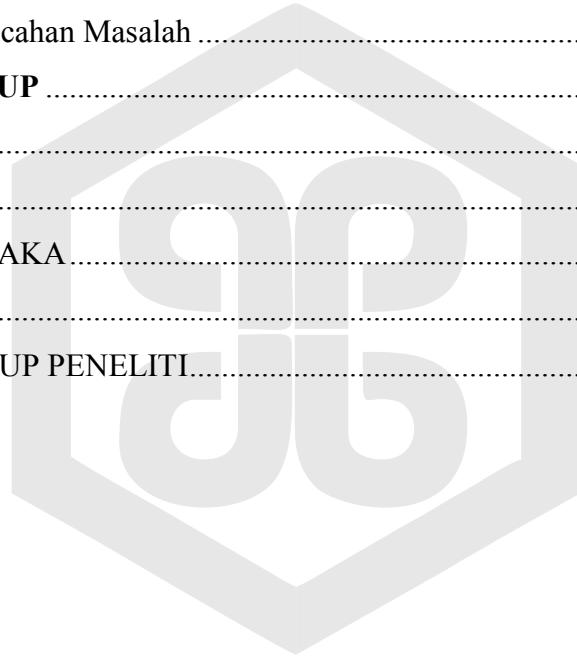
Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Registration Counter.

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR FLOWCHART	xv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat Akademik	4
E. Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A Tinjauan Kebijakan dan Teori	6
B. Konsep Kunci	17
C. Kerangka Berpikir	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
A Metodologi Penelitian.....	19
B. Teknik Pengumpulan Data	22
C. Instrumen Penelitian	24
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	27

BAB IV HASIL PENELITIAN	34
A Penyajian Data	34
B Pembahasan	38
C. Sintesis Pemecahan Masalah	75
BAB V PENUTUP	78
A Kesimpulan	78
B Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	85
RIWAYAT HIDUP PENELITI	120



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	3
Tabel 2.1	15
Tabel 2.2	18
Tabel 3.1	24
Tabel 3.2	25
Tabel 3.3	25
Tabel 3.4	25
Tabel 3.5	26
Tabel 3.6	31
Tabel 4.1	34
Tabel 4.2	35
Tabel 4.3	36
Tabel 4.4	36
Tabel 4.5	37
Tabel 4.6	39
Tabel 4.7	41
Tabel 4.8	43
Tabel 4.9	45
Tabel 4.10	47
Tabel 4.11	48
Tabel 4.12	49
Tabel 4.13	50
Tabel 4.14	51
Tabel 4.15	52
Tabel 4.16	54
Tabel 4.17	56

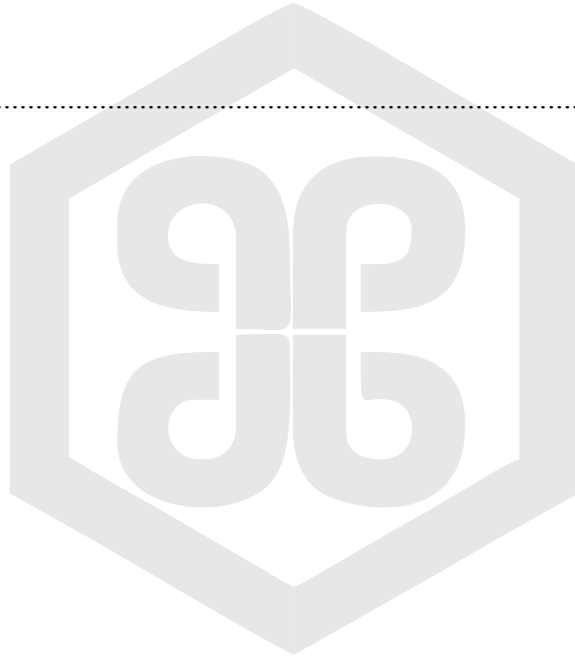
Tabel 4.18	58
Tabel 4.19	60
Tabel 4.20	62
Tabel 4.21	64
Tabel 4.22	66
Tabel 4.23	69
Tabel 4.24	71
Tabel 4.25	73



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.132



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.18



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR FLOWCHART

Flowchart 4.1	75
---------------------	----



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Keberadaan pelayanan kesehatan tersebut dipengaruhi oleh keberadaan unit pelayanan kesehatan itu sendiri, mulai dari kondisi fisik bangunan, ketersediaan alat dan tenaga, serta manajemen pelayanan termasuk didalamnya mutu pelayanan. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Menurut Fandy Tjiptono (2016: 17) Perusahaan harus benar-benar memahami sejumlah faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, diantaranya:

1. Produksi dan konsumsi terjadi secara simultan
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi, ini dimaksudkan keterlibatan antara karyawan dalam menyampaian jasa dapat menimbulkan masalah kualitas
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai
4. Kurangnya antar komunikasi
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Menurut Fandy Tjiptono (2014:59), Kriteria pelayanan yang baik memenuhi standar kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu dalam melayani pelanggan
2. Meminimalkan kesalahan dalam pelayanan
3. Berprilaku baik dan sopan dalam pelayanan
4. Mudah memahami maksud dari pelanggan
5. Mengutamakan kenyamanan dan keamanan untuk semua pelanggan

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit sehingga semakin banyak jasa yang ditawarkan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya (Gultom, 2008:163). Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta berupaya melakukan perubahan dalam peningkatan pelayanan di dalam lingkup loket pendaftaran dengan melakukan pendaftaran online melalui dalam melayani pasien agar pasien tidak merasa dirugikan waktu dalam hal menunggu. Namun dalam aktivitasnya, pelayanan kesehatan pada RS YPK Mandiri Jakarta masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan. Adapun pasien harus datang langsung ke rumah sakit dan harus antri yang ternyata menghabiskan banyak waktu, pendaftaran juga dapat dilakukan via telepon namun sering jaringan telepon yang digunakan sedang sibuk. Permasalahan yang kemudian terjadi adalah membludaknya pasien yang akan datang berobat sehingga hal ini berdampak pada daya tanggap yang kurang maksimal dari pemberi layanan kepada pasien yang datang. Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di RS YPK Mandiri Jakarta. Berdasarkan hasil survey kualitas pelayanan yang baik akan tertuju pada kepuasan pasien, dapat dibuktikan bahwa pasien akan mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan jika pelayanan itu sendiri telah disepakati bersama dan sebaliknya akan seperti itu.

Berdasarkan jurnal (Inggrida:2017) mengenai penelitian sebelumnya pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan penurunan

pasien dan permasalahan tersebut dapat dijumpai terutama pada bagian pendaftaran yang sering kali sistem mengalami permasalahan koneksi sehingga petugas pelayanan tidak segera melakukan pendaftaran secara manual. Maka dari itu terdapat hasil penelitian agar petugas rumah sakit segera memperbaiki agar tidak lagi terjadi penumpukan berkas rekam medis pasien.

Pada dasarnya pasien selalu mengharapkan kepuasan terhadap pelayanan, fasilitas rumah sakit yang baik dan keramahan rumah sakit serta daya tanggap, kompetensi dan kesungguhan staf rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada pasien

Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta merupakan rumah sakit kelas tipe B yang sebelumnya hanya melayani layanan kesehatan perempuan dan anak (RSIA) dan sejak Mei 2017 telah menjadi rumah sakit umum.

Berikut data kunjungan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta dalam 3 tahun terakhir di bagian pendaftaran pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
Daftar kunjungan Pasien RS YPK Mandiri Jakarta

Bulan	Jumlah Kunjungan	Bulan	Jumlah Kunjungan	Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	2.097	Januari	1966	Januari	1933
Februari	1.689	Februari	2099	Februari	1950
Maret	1.963	Maret	1894	Maret	1999
April	1.875	April	1652	April	1998
Mei	1.664	Mei	1556	Mei	2005
Juni	2.004	Juni	1325	Juni	2029
Juli	1.866	Juli	1844	Juli	2100
Agustus	1.996	Agustus	1582	Agustus	2358
September	2.111	September	1422	September	2856
Oktober	1.960	Oktober	1762	Oktober	2659
Nopember	1.889	Nopember	1499	Nopember	2668
Desember	1.999	Desember	1719	Desember	2887
Jumlah	23.113	Jumlah	20320	Jumlah	27442
Rata-rata	1.926		1.693		2.287

Sumber : Rekam Medis RS YPK Mandiri Jakarta

Terdapat naik turun pada jumlah kunjungan pasien rumah sakit YPK Mandiri Jakarta dan pada tahun 2020 mengalami penurunan kunjungan pasien dikarenakan tahun 2020 masuknya virus covid yang membuat beberapa pasien menjadi takut untuk keluar rumah terutama berkunjung ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti dapat meninjau lebih lanjut analisis kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta perlu dilakukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah

1. bagaimana kualitas pelayanan bagian pendaftaran pada Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta?
2. bagaimana kepuasan pasien bagian pendaftaran pada Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta?

C. Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan di bagian pendaftaran dalam Rumah Sakit YPK Mandiri
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien dibagian pendaftaran dalam Rumah Sakit YPK Mandiri

D. Manfaat Akademik

Manfaat Akademik dalam penelitian ini adalah:

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian pengembangan ilmu administrasi khususnya pelayanan kesehatan.

2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi penelitian berikutnya yang sejenis.

E. Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta.
2. Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kontribusi, informasi, dan masukan kepada Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan demi terciptanya kesejahteraan kesehatan di masyarakat.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**