

KARYA TULIS ILMIAH

**PENGARUH SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH DR SOEDONO MADIUN**



OLEH :

EKA NUR SEPTIANINGSIH

NIM 201907014

**PRODI DIII PEREKAM & INFORMASI KESEHATAN
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN**

2022

KARYA TULIS ILMIAH

**PENGARUH SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH DR SOEDONO MADIUN**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar
Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (AMd.RMIK)**



OLEH :

EKA NUR SEPTIANINGSIH

NIM 201907014

**PRODI DIII PEREKAM & INFORMASI KESEHATAN
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah disetujui oleh pembimbing dan telah dinyatakan layak mengikuti Ujian Sidang

KARYA TULIS ILMIAH

PENGARUH SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR SOENONO MADIUN

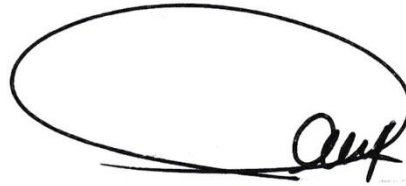
Menyetujui,

Pembimbing 1



Agustinus Kusdwiadji, SE.,MM
NIS. 20050017

Pembimbing 2



Heru Widiyanto, S.ST.,M.Kom
NIS. 20180156

Mengetahui

Ketua Program Studi D3 Perekam Medis Dan Informasi
Kesehatan


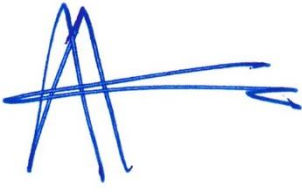
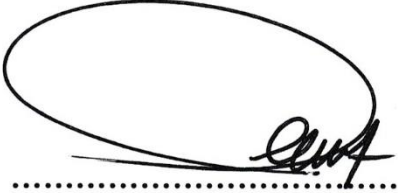


Irmawati Mathar, S.KM, M.Kes
NIS. 20160132

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Tulis Ilimah dan dinyatakan
telah memenuhi syarat memperoleh gelar AMd.RMIK
Pada tanggal 26 Juli 2022

Dewan Penguji

1. Irmawati Mathar, S.KM., M.Kes :
Dewan Penguji 
2. Agustinus Kusdwiadji, SE., MM :
Penguji 1 
3. Heru Widiyanto, S.ST., M.Kom :
Penguji 2 

Mengesahkan
STIKES Bhakti Husada Mulia
Ketua,



Zaenal Abidin, S.KM, M.Kes (Epid)
NIS. 20160130

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Nur Septianingsih

NIM : 201907014

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini adalah hasil dari pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar diploma di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penelitian baik yang sudah maupun belum atau tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 26 Juli 2022



Eka Nur Septianingsih
NIM. 201907014

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Eka Nur Septianingsih
NIM : 201907014
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 26 September 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Tanjung RT. 32 RW. 10 Desa Sukolilo,
Kecamatan Jiwan, Kabupaten Madiun, Jawa Timur
Email : ekanurseptian26@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. TK YTKA 01 Sungai Talang
2. SDN Sukolilo 03
3. SMPN 01 Jiwan
4. SMKN 02 Madiun

**PROGRAM STUDI DIII PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN**

2022

ABSTRAK

Eka Nur Septianingsih

**PENGARUH SISTEM PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN
RAWAT JALAN DI RSUD dr. SEODONO MADIUN**

82 Halaman + 20 Tabel + 2 Gambar + Lampiran

Seiring perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi sudah menjadi kebutuhan dalam menciptakan pekerjaan yang efektif dan efisien. RSUD dr Soedono Madiun telah menerapkan sistem pendaftaran online rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem pendaftaran online tersebut terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun.

Jenis penelitian metode analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional. Metode probability sampling dengan teknik simple random sampling. Sampel yang diambil sebanyak 38 responden pengguna sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun.

Hasil dari penelitian ini sistem pendaftaran online memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soedono Madiun dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh $Y = 1.667 + 0.968X$, hal ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y). Serta diperoleh nilai signifikansi 0.981 yang memiliki makna bahwa korelasi yang sangat kuat. Dan berdasarkan hasil koefisiensi determinan diperoleh 0.963, hal ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online (x) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) yaitu sebesar 96,3%. Maka dengan ini hasil penelitian menunjukkan bahwa H_α diterima sedangkan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr Soedono Madiun.

Kata Kunci : Sistem Pendaftaran Online, Kepuasan Pasien

Keperpustakaan : 40 (1998-2020)

**DIII STUDY PROGRAM OF MEDICAL RECORD AND HEALTH
INFORMATION STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN**

2022

ABSTRACT

Eka Nur Septianingsih

**THE EFFECT OF ONLINE REGISTRATION SYSTEM ON SATISFACTION
OF OUTCOME PATIENTS IN RSUD dr. SOEDONO MADIUN**

82 Pages + 20 Tables + 2 Pictures + attachments

Science and technology have evolved with the times and now play a critical role in developing occupations that are both effective and efficient. A system for online outpatient registration has been implemented by RSUD Dr. Soedono Madiun. The purpose of this research is to evaluate the impact of the RSUD dr. Soedono Madiun's online registration system on outpatient satisfaction.

The research approach is a cross-sectional correlation analytic method. Using a basic random sample strategy with probability sampling. Using the online registration system at RSUD dr. Soedono Madiun, 38 respondents were selected as samples.

The results of this research indicate, with a significance level of $0.000 < 0.05$, that the online registration method influences patient satisfaction in RSUD dr. Soedono Madiun. The simple linear regression equation $Y = 1.667 + 0.968X$ demonstrates that the online registration system (X) positively affects outpatient satisfaction (Y). And achieved a significance value of 0.981, signifying a very significant association. And based on the results of the calculated 0.963 determinant coefficient, this implies that the online registration system (x) has a 96.3% impact on outpatient satisfaction (Y). In context of this research, H_{α} is accepted and H_0 is rejected. The conclusion is that the online registration method has an effect on outpatient satisfaction at dr Soedono Madiun Hospital.

Keywords : Online Registration System, Patient Satisfaction

Bibliography : 40 (1998-2020)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga selalu tersampaikan kepada Nabi Muhammad SAW semoga kita tergolong umatnya dan mendapatkan syafaatnya kelak. Tersusunnya Karya Tulis Ilmiah ini tentu tidak lepas dari bimbingan, saran dan dukungan moral kepada saya, untuk itu saya sampaikan ucapan terima kasih kepada:

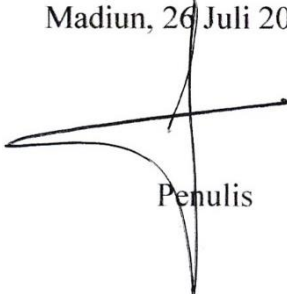
1. Bapak dr. Muhammad Ilham, Sp. An selaku Plt Direktur RSUD dr. Soedono Madiun
2. Bapak Zaenal Abidin, S.KM.,M.Kes (epid) selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
3. Ibu Irmawati Mathar, S.KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi DIII Perkam dan Informasi Kesehatan.
4. Bapak Agustinus Kusdwiadji, SE., MM sebagai pembimbing 1 Karya Tulis Ilmiah yang telah memberi petunjuk, koreksi, dan saran sehingga terwujudnya Proposal KTI ini.
5. Bapak Heru Widiyanto, S.ST., M.Kom sebagai pembimbing 2 Karya Tulis Ilmiah yang telah memberi petunjuk, koreksi, dan saran sehingga terwujudnya Proposal KTI ini.
6. Ibu Irmawati Mathar, S.KM., M.Kes sebagai dewan penguji Karya Tulis Ilmiah yang telah memberi petunjuk, koreksi, dan saran sehingga terwujudnya Proposal KTI ini.
7. Ibu Siti Masruroh, S.KM selaku kepala Instalasi Rekam Medis RSUD dr. Soedono Madiun.
8. Bapak dan ibu saya, serta saudara saya yang telah memberikan dukungan, doa, dan nasehat.

9. Teman-teman Program Studi DIII Perkam dan Informasi Kesehatan STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun angkatan 2019 atas kerja sama, semangat dan motivasinya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

Saya menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu diharapkan demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, saya sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dari awal sampai akhir. Semoga Allah SWT senantiasa meridhai segala usaha kita. Aamiin.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Madiun, 26 Juli 2022



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Rumah Sakit.....	5
2.2 Pendaftaran Rawat Jalan	6
2.3 Kualitas Sistem	10
2.4 Kepuasan Pasien	11
2.5 Model EUCS (End-User Computing Satisfaction).....	14
2.6 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)	15

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	19
3.1 Kerangka Konsep.....	19
3.2 Hipotesis Penelitian	21
 BAB IV METODE PENELITIAN	 22
4.1 Jenis Penelitian	22
4.2 Populasi dan Sampel	22
4.3 Teknik Sampling.....	24
4.4 Kerangka Kerja Penelitian.....	25
4.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
4.6 Instrumen Penelitian	28
4.7 Lokasi dan Waktu penelitian	30
4.8 Prosedur Pengumpulan Data.....	30
4.9 Prosedur Pengolahan Data dan Analisis Data	31
4.10 Uji Keabsahan Data	35
4.11 Uji Hipotesis	35
4.12 Etika Penelitian.....	36
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 37
5.1 Gambaran Umum RSUD dr. Soedono Madiun	37
5.2 Hasil Penelitian.....	38
5.3 Pembahasan	50
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	 54
6.1 Kesimpulan.....	54
6.2 Saran	54
 DAFTAR PUSTAKA	 56

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Populasi Pengguna Sistem Pendaftaran Online	22
Tabel 4.2 Definisi Operasional	27
Tabel 4.3 Kode Alternative Jawaban Dengan Skala Likert.....	28
Tabel 4.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	29
Tabel 4.5 <i>Scoring</i>	32
Tabel 4.6 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	34
Tabel 5.1 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Pada Item Sistem Pendaftaran Online (X)	39
Tabel 5.2 Kriteria Interpretasi Skor.....	40
Tabel 5.3 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Pada Item Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y).....	41
Tabel 5.4 Kriteria Interpretasi Skor.....	42
Tabel 5.5 <i>Item-Total Statistics</i> Sistem Pendaftaran Online	43
Tabel 5.6 <i>Reliability Statistics</i> Sistem Pendaftaran Online	44
Tabel 5.7 <i>Item-Total Statistics</i> Kepuasan Pasien Rawat Jalan	44
Tabel 5.8 <i>Reliability Statistics</i> Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	45
Tabel 5.9 <i>Test of Normality</i>	45
Tabel 5.10 <i>Variable Entered/Removed</i>	46
Tabel 5.11 <i>Model Summary</i>	46
Tabel 5.12 <i>Coefficient</i>	47
Tabel 5.13 <i>Model Summary</i>	49
Tabel 5.14 <i>Correlations</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pendaftaran offline atau secara langsung	7
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengesahan Pengajuan Judul.....	59
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	61
Lampiran 3 Jawaban Surat Izin Penelitian	62
Lampiran 4 Surat Keterangan Kelayakan Etik Penelitian	63
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Tugas Akhir.....	64
Lampiran 6 Kartu Audiensi	65
Lampiran 7 Kartu Persyaratan Ujian KTI.....	65
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian Penyebaran Kuesioner di RSUD dr. Soedono Madiun	66
Lampiran 9 Lembar Permohonan Menjadi Responden	67
Lampiran 10 Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden (<i>informed consent</i>).....	68
Lampiran 11 Kuesioner Pengaruh Sistem Registrasi Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun.....	69
Lampiran 12 Distribusi Nilai r Tabel Signifikansi 5% dan 1%	75
Lampiran 13 Distribusi Nilai T Tabel	76
Lampiran 14 Jawaban Responden Variabel Sistem Pendaftaran Online.....	77
Lampiran 15 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	79
Lampiran 16 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	81
Lampiran 16 Lembar Cek Plagiasi	82

DAFTAR SINGKATAN

IPTEK	: Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
RSUP	: Rumah Sakit Umum Pusat
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
MenKes	: Menteri Kesehatan
Baperwil	: Badan Perwakilan Wilayah
Depkes	: Departemen Kesehatan
SMS	: <i>Short Message Service</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
EUCS	: <i>End-User Computing Satisfaction</i>
TPPRJ	: Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan
KIUP	: Kartu Indeks Utama Pasien
KIB	: Kartu Identitas Berobat
SHRJ	: Sensus Harian Rawat Jalan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan pusat kesehatan yang melaksanakan pemberian layanan kesehatan secara setara serta berfokus ke pemulihan kesehatan dan penyembuhan penyakit yang dilakukan secara damai dan terkoordinasi. Demikian juga, upaya untuk lebih meningkatkan kesejahteraan dan mencegah penyakit juga diselesaikan dalam permintaan referensi yang berguna untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Seperti pemberian layanan kesehatan, rumah sakit berlomba dalam membagikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit bertahan dalam persaingan adapun berorientasi pada kepuasan pelanggan (Trimumpuni, 2009).

Pelayanan yang berkualitas akan memperlihatkan bahwa pelayanan dari Rumah Sakit berkualitas baik. Agar bisa mempertahankan dan memperoleh pasien yang lebih banyak, Rumah Sakit perlu mengelola serta menciptakan sebuah sistem demi mewujudkan kepuasan pasien. Pasien juga membutuhkan pelayanan yang baik, responsif, dan sikap yang baik dari rumah sakit. Sebab itu, rumah sakit diperlukan dapat terus meningkatkan pelayanan yang memuaskan untuk pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu penanda kemajuan penyelenggaraan kesejahteraan dipelayanan kesehatan. Ketika pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut mendekati atau melampaui asumsi, pasien merasa puas begitu juga kebalikannya, jika pelaksanaan pemberian layanan kesehatan adapun didapat tidak selaras dengan asumsi, pasien akan kecewa atau tidak puas (Hendri, 2011).

Ada 5 faktor mempengaruhi kepuasan pasien sebagaimana diutarakan Hendri (2011), secara khusus yaitu: (1) Kualitas produk atau jasa, pasien menganggap terpenuhi dengan asumsinya apabila hasil penilaian membuktikan maka barang maupun pemberian yang diberikan adalah yang terbaik. Pandangan pasien tentang sifat barang atau pemberian dipengaruhi akibat dua perihal, yaitu kebenaran sifat barang maupun pemberian dan korespondensi organisasi, untuk situasi rumah sakit ketika mempromosikan kawasannya. (2)

Kualitas pelayanan, dalam hal pasien mendapatkan bantuan layanan kesehatan bermutu maupun selaras atas asumsinya, lalu pasien terpenuhi akan asumsinya. (3) Faktor emosional, pasien akan merasa senang, puas maupun terperangah dengan pusat kesehatan yang terlihat mahal. (4) Harga, bertambah mahal biaya pengobatan, pasien memiliki asumsi yang lebih unggul. Untuk sementara, tempat-tempat dengan kualitas yang sama namun dengan biaya yang rendah memberikan poin yang lebih tinggi kepada pasien. (5) Biaya, pada umumnya akan puas dengan administrasi, apabila pasien tidak mengulur waktu untuk memperoleh jasa pelayanan dan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan.

Seiring dengan kemajuan zaman, teknologi telah menjelma untuk membuat pekerjaan yang lebih efisien. Terbilang pengolahan data dan pelayanan pendaftaran telah memanfaatkan IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi). Informasi pengolahan data dan pelayanan pendaftaran rawat jalan sebagai salah satunya. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 66/MENKES/II/1987 Rawat jalan adalah layanan medis pada pasien bertujuan untuk pengobatan, diagnosis, pengamatan, rehabilitas, maupun pemberian layanan kesehatan lain dan tidak mewajibkan pasien melakukan rawat inap. Kelebihannya tidak dikenakan tarif untuk menginap.

RSUD dr. Soedono Madiun adalah Rumah Sakit Umum Daerah Pemerintahan Kelas B milik Provinsi Jawa Timur yang terletak di sebelah barat hingga selatan dari pusat ibu kota Provinsi Jawa Timur. RSUD dr. Soedono Madiun ditetapkan sebagai Rumah Sakit Rujukan Regional yang meliputi wilayah kerja Badan Perwakilan Wilayah (Baperwil) 1 di Madiun.

Berdasarkan studi pendahuluan sistem pendaftaran online pada rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun diketahui bahwa penggunaan sistem pendaftaran online lebih rendah dibandingkan dengan pendaftaran manual atau datang langsung ke rumah sakit. Pengguna sistem pendaftaran online sebanyak 286 pengguna di bulan Januari, Februari dan Maret 2022 sedangkan pendaftaran manual sebanyak 65.792 di bulan Januari, Februari dan Maret 2022. Masih awamnya dan rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan pendaftaran rawat jalan secara online. Hal tersebut disebabkan

masyarakat lebih dulu mengenal dan terbiasa dengan pelayanan manual atau datang langsung ke pusat kesehatan. Dan kebiasaan yang dilakukan oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan secara manual keberadaan sistem pendaftaran online tersebut tidak terlalu signifikan. Dapat dilihat pada loket pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun masih banyak pasien yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Pendaftaran pasien adalah tempat bantuan yang mendasari bagi pasien untuk mencari pengobatan di pusat kesehatan. Bagian pendaftaran rawat jalan adalah pemberian layanan kesehatan di dipusat kesehatan serta memberikan kualitas yang bermutu. Bermula dari pendaftaran, pasien akan menilai rumah sakit itu mempunyai layanan berkualitas baik ataupun kebalikannya (Windu, 2015). Pendaftaran langsung (*offline*) adalah pasien ataupun keluarga pasien datang langsung ke pusat kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sementara itu pendaftaran tidak langsung (*online*) adalah pasien ataupun keluarga yang mendaftar melalui fasilitas teknologi, seperti mendaftar dengan menggunakan *telephone*, SMS (*Short Message Service*), *WhatsApp*, web, dan lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Budi, 2011).

Untuk mencegah ketidakpuasan pasien, dengan melibatkan internet dalam pemberian layanan kesehatan di pusat kesehatan, kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses pelayanan cukup kecil. Meningkatnya kebutuhan akan layanan pendaftaran maupun pengolahan data yang benar. Layanan pada pendaftaran dan pengolahan data di pusat kesehatan merupakan bagian penting dalam menciptakan sistem informasi. Pengolahan data dan pelayanan pendaftaran manual memiliki banyak kekurangan, selain itu memerlukan investasi yang lama, ketelitian serta ketepatan yang kurang dapat diterima, dengan alasan kesalahan yang mungkin terjadi berhubungan pada tingkat SDM (Adam & Hasbullah, 2019).

Dari uraian diatas peneliti bermaksud untuk mengetahui seberapa berpengaruh sistem pendaftaran online tersebut terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun.

1.2. Rumusan Masalah

Pada latar belakang tersebut, masalah penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun
- c. Mengetahui pengaruh sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Instansi

Sebagai bahan pertimbangan, masukan dan saran bagi rumah sakit dalam upaya Pengaruh Sistem Registrasi Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun agar nantinya dapat meningkatkan kinerja dan dapat digunakan sebagai sarana pengambilan keputusan.

1.4.2 Bagi Institusi

Agar dapat menjadi kontribusi nyata bagi perpustakaan dan sebagai acuan bahan penelitian lain mengenai pelayanan perekam medis dan informasi kesehatan untuk mengembangkan pendidikan ilmu rekam medis di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun.

1.4.3 Bagi Peneliti

Sebagai penambahan ilmu pengetahuan atau wawasan yang mendalam mengenai Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes No 340/ Menkes/ per / III /2010, Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, 2010).

Menurut Haliman & Wulandari (2012) Rumah Sakit adalah institusi kesehatan professional yang pelayanannya diselenggarakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli lainnya. Di dalam rumah sakit terdapat banyak aktivitas dan kegiatan yang berlangsung secara berkaitan.

2.1.2 Jenis-Jenis Rumah Sakit

Jenis-jenis Rumah Sakit di Indonesia secara umum ada lima menurut Haliman & Wulandari (2012) sebagai berikut :

- a. Rumah Sakit Umum, biasanya melayani segala jenis penyakit umum, memiliki institusi perawatan darurat yang siaga 24 jam (Ruang gawat darurat). Untuk mengatasi bahaya dalam waktu secepat-cepatnya dan memberikan pertolongan pertama. Di dalamnya juga terdapat layanan rawat jalan, rawat inap dan perawatan intensif, fasilitas bedah. Ruang bersalin, laboratorium, dan sarana-prasarana lain.
- b. Rumah Sakit Khusus atau Spesialis Rumah Sakit Khusus atau Spesialis dari namanya sudah tergambar bahwa Rumah Sakit Khusus atau Rumah Sakit Spesialis hanya melakukan perawatan kesehatan untuk bidangbidang tertentu, misalnya :
 - 1) Rumah Sakit untuk trauma (*trauma center*)
 - 2) Rumah Sakit untuk Ibu dan Anak
 - 3) Rumah Sakit Manula
 - 4) Rumah Sakit Kanker
 - 5) Rumah Sakit Jantung

- 6) Rumah Sakit Gigi dan Mulut
 - 7) Rumah Sakit Mata
 - 8) Rumah Sakit Jiwa
 - 9) Rumah Sakit Bersalin, dan lain-lain
- c. Rumah Sakit Pendidikan dan Penelitian Rumah Sakit pendidikan dan Penelitian, Rumah Sakit ini berupa Rumah Sakit Umum yang berkait dengan kegiatan pendidikan dan penelitian di Fakultas Kedokteran pada suatu Universitas atau Lembaga Pendidikan Tinggi.
 - d. Rumah Sakit Lembaga atau Perusahaan Rumah Sakit ini adalah Rumah Sakit yang didirikan oleh suatu lembaga atau perusahaan untuk melayani pasien-pasien yang merupakan anggota lembaga tersebut.
 - e. Klinik Merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dasar dan atau medis spesialisik. Diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan juga dipimpin oleh seorang tenaga medis berdasarkan (Permenkes RI No.9,2014).

2.2 Pendaftaran Rawat Jalan

Pendaftaran merupakan dari suatu prosedur pelayanan rumah sakit guna mendapatkan identitas seorang pasien yang datang kerumah sakit. Pendaftaran memiliki fungsi yang sangat penting dalam rumah sakit yaitu sebagai pemberian jasa pelayanan pertama yang menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan dirumah sakit. Untuk menentukan pelayanan selanjutnya yang akan diberikan.

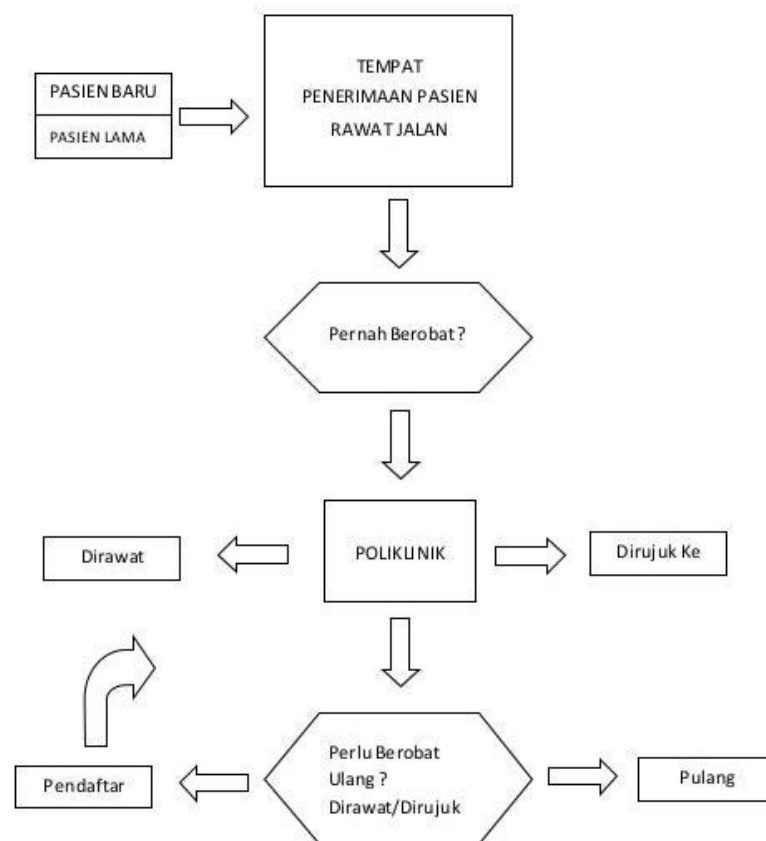
Menurut dirjen yanmed (2006:22) pendaftaran adalah tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik maupun di rawat yang merupakan dari suatu sistem prosedur pelayanan rumah sakit. Dapat dikatakan bahwa disinilah pelayanan pertama kali di terima oleh seorang pasien saat tiba dirumah sakit. Maka dalam tata cara penerimaan inilah seorang pasien mendapatkan kesan baik ataupun buruk dari suatu pelayanan rumah sakit. Tata

cara penerimaan pasien dapat dinilai dengan baik dengan sikap ramah, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab.

Pendaftaran rawat jalan di rumah sakit terdapat dua pendaftaran rawat jalan antara lain sebagai berikut :

1. Pendaftaran *offline* atau secara langsung

Pendaftaran pada pasien atau keluarga pasien dengan cara datang langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.



Gambar 2.1 Alur Pendaftaran offline atau secara langsung

2. Pendaftaran online atau secara tidak langsung

Pendaftaran pasien atau keluarga pasien melakukan pendaftaran untuk memanfaatkan fasilitas teknologi jarak jauh atau dengan cara mendaftar dari rumah. Misalnya pasien mendaftar dengan fasilitas *telephone*, *SMS*, *WhatsApp*, dan *Web*. (Budi, 2011).

a. *Telephone*

Pelayanan terdiri dari dua bentuk pelayanan yaitu pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung. Pelayanan langsung yaitu antara pemberi layanan dan penerima layanan secara bertatap muka, sedangkan pelayanan tidak langsung antara pemberi pelayanan tidak bertatap muka langsung akan tetapi bisa melalui *email*, faksimile dan bisa melalui telepon. Telepon merupakan alat komunikasi yang sering digunakan di setiap instansi untuk melakukan interaksi dengan lingkungan eksternal, baik itu pelanggan, relasi perusahaan dan lain sebagainya. Menurut (Sedarmayanti, 2009:155) Telepon adalah alat komunikasi yang cepat untuk dapat menerima dan menyimpan informasi dengan sopan santun. Menurut (Sedianingsih, 2010:28) Telepon merupakan alat komunikasi untuk menerima dan menyampaikan informasi dengan cepat baik untuk kegiatan bisnis maupun non bisnis dalam bentuk informasi. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa telepon adalah alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi baik bisnis maupun non bisnis dari pemberi informasi kepada penerima informasi yang dilakukan dengan cepat dan tepat serta disampaikan secara sopan santun.

b. *SMS* atau *SMS Gateway*

SMS Gateway adalah sebuah sistem aplikasi yang digunakan untuk mengirim juga menerima *SMS*. Biasanya digunakan pada aplikasi bisnis, baik untuk kepentingan *broadcast* promosi, servis informasi terhadap pengguna, penyebaran *content* produk atau jasa dan lain sebagainya. *SMS Gateway* dapat memberikan nilai tambah dan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan suara konsumen melalui layanan *SMS Center*. Berikut manfaat dari *SMS Gateway* :

- 1) Mengirim pengumuman kepada seluruh konsumen
- 2) Promo produk dan diskon
- 3) Sebagai *SMS Center* dan layanan pengaduan

c. *WhatsApp*

WhatsApp adalah aplikasi berbasis internet yang merupakan salah satu dampak perkembangan teknologi informasi yang paling populer. Aplikasi berbasis internet ini sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi, karena memudahkan penggunanya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa menghabiskan biaya banyak dalam pemakaiannya, karena *WhatsApp* tidak menggunakan pulsa, melainkan menggunakan data internet (Pranajaya & HendraWicaksono, 2017). *WhatsApp* juga dapat digunakan untuk bertukar informasi dan penyebaran informasi. *WhatsApp* bisa mengirim dan menerima tidak dalam bentuk teks saja melainkan juga bisa dalam bentuk gambar, video, audio, berkas-berkas kantor atau yang lainnya dalam jumlah tidak terbatas (Winarso, 2015). Aplikasi ini juga menawarkan kemampuan untuk melakukan panggilan yang sederhana, aman, dan reliable, yang tersedia untuk telepon di seluruh dunia. Banyak kemudahan yang tersedia menjadikan aplikasi ini sangat digemari dan terkenal. *WhatsApp* menyediakan keuntungan atau kemudahan dalam berkomunikasi seperti biaya murah dan mempermudah kehidupan. Oleh karena itu *WhatsApp* merupakan aplikasi chat yang bisa menjadi media komunikasi yang efektif dan bermanfaat bagi penggunanya (Winarso, 2015).

d. *Web*

Web merupakan suatu jaringan yang bisa mempermudah serta mempercepat penyampaian informasi secara luas dan dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh siapapun yang mendapatkan akses internet. Menurut (Sibero, 2013:11) *Web* adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media menampilkan teks, gambar, multimedia dan lainnya pada jaringan internet. Sedangkan menurut Kustiyahningsih dan Devie (2011:4) *Web* merupakan salah satu layanan yang didapat oleh pemakai komputer yang terhubung dengan fasilitas *hypertext* untuk menampilkan data

berupa teks, gambar, suara, animasi, dan multimedia lainnya. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *web* adalah fasilitas *hypertext* untuk menampilkan data dan berisikan dokumen-dokumen multimedia yang berupa teks, gambar, suara, animasi dan lainnya dengan menggunakan browser sebagai perangkat lunak untuk mengaksesnya.

Ada pun manfaat dan keunggulan pendaftaran online, sebagai berikut:

- a. Manfaat pendaftaran online
 - 1) Memberikan kecepatan pelayanan yang lebih baik
 - 2) Memberikan kemudahan pendaftaran, karena tidak perlu datang ke rumah sakit, asalkan memiliki akses internet
- b. Keunggulan sistem pendaftaran online
 - 1) Tidak perlu antri saat hari pemeriksaan dan jika mengantri pun hanya dua sampai tiga antrian
 - 2) Menghemat dan mengefisienkan waktu, karena waktu yang harusnya digunakan untuk menunggu bisa digunakan untuk kegiatan lain diluar rumah sakit
 - 3) Lebih cepat dipanggil saat pendaftaran karena menggunakan nomor antrian khusus yang dibedakan dengan antrian pasien non online

2.3 Kualitas Sistem

Menurut Jogiyanto (2007:12) menjelaskan bahwa “Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri.” Pendapat lain yang mengungkapkan definisi yang sama adalah Chen (2010:310) bahwa “Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri”. Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan terfokus pada interaksi antara pengguna dan sistem.

Nelson *et al.* (2005:206) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain :

1. Reliabilitas sistem merupakan mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan
2. Fleksibilitas sistem merupakan sistem dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah
3. Integrasi sistem merupakan sistem memudahkan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis
4. Aksesibilitas sistem merupakan kemudahan untuk mengakses internet ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem
5. Waktu respon sistem, mengasumsikan respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi

2.4 Kepuasan Pasien

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien sama atau melebihi harapannya maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya, apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa tidak puas atau kecewa (Hendri, 2011).

Menurut Pohan (2013) Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

2.4.2 Metode mengukur kepuasan pasien

Menurut Parasuraman (2008) terdapat 5 indikator dari loyalitas pasien yaitu frekuensi kunjungan, tidak mudah beralih, merekomendasikan kepada orang lain, menyampaikan keluhan, dan melakukan pembelaan terhadap jasa atau produk. Sedangkan menurut Kotler dalam Nursalam (2011) ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien antara lain sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran

Dengan menyediakan kotak saran, *hotline service*, dan lain-lain untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pasien atau pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar, dan pendapat mereka.

2. *Ghost shopping*

Cara kerja metode ini dengan cara memperkerjakan beberapa orang atau (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pasien atau pembeli potensial produk atau jasa pelayanan kesehatan lain, kemudian melaporkan temuannya sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan perusahaannya.

3. *Lost customer analysis*

Organisasi pelayanan kesehatan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih ke perusahaan atau instansi kesehatan lain agar dapat memahami mengapa hal tersebut terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan berupa perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4. Survey kepuasan pasien

Untuk mengetahui kepuasan para pelanggan para pemberi jasa pelayanan juga dapat melakukan berbagai penelitian atau survey mengenai kepuasan pelanggan misalnya melalui kuesioner, pos, telepon, atau wawancara langsung.

2.4.3 Manfaat pengukuran kepuasan

Manfaat pengukuran kepuasan pasien menurut Soeparmanto dan Astuti (2006) yaitu:

1. Mengetahui kekurangan masing-masing tingkat kelemahan penyelenggaraan pelayanan.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara pelayanan publik pada lingkup pemerintahan pusat dan daerah.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan

2.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ada 5 menurut Hendri (2011), yaitu :

1. Kualitas produk atau jasa
Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
2. Kualitas pelayanan
Jika pasien memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan maka pasien akan merasa puas.
3. Faktor emosional
Pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.
4. Harga
Semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
5. Biaya
Pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan, jika pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan tersebut

2.4.5 Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien

Ada empat aspek yang dapat diukur yaitu kenyamanan, hubungan pelanggan dengan petugas, kompetensi petugas dan biaya :

1. Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan wc, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dan lain-lain.
2. Hubungan pelanggan dengan petugas rumah sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, response, support.
3. Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kecepatan pelayanan pendaftaran, keterampilan dalam penggunaan teknologi, pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal, keberanian mengambil keputusan dan sebagainya.
4. Biaya, dapat dijabarkan dalam pertanyaan kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya-biaya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan masyarakat miskin.

2.5 Model EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)

End-User Computing Satisfaction adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. *End-User Computing Satisfaction* diperkenalkan pertama kalinya oleh Doll dan Torkzadeh. Doll dan Torkzadeh dalam (Hariyanti & Purwanti, 2017) memaparkan bahwa dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terdapat lima faktor yang dapat mempersentasikan kepuasan pengguna. Indikator kepuasan menggunakan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu (Ngurah, Wijaya, & Suwastika, 2017):

1. *Content* (Isi)

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh

sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. *Accuracy* (Keakuratan)

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. *Format* (Tampilan)

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. *Ease of Use* (Kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem)

Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai *realtime system*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.6 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) sebagai pusat informasi pasien rawat jalan dan merupakan salah satu bagian unit pencatatan data identitas pasien di rumah sakit. Bagian TPPRJ bertanggung jawab dalam mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien yang akan rawat jalan (Shofari, 2002).

1. Tugas pokok TPPRJ dalam pelayanan rekam medis :
 - a. Memberikan informasi yang lengkap kepada pasien dan keluarganya tentang pelayanan di rumah sakit
 - b. Melakukan pencatatan identitas pasien dengan jelas, lengkap, dan benar
 - c. Menulis nomor rekam medis pasien pada setiap lembar dokumen rekam medis sebagai identitas pasien
 - d. Mencari nomor rekam medis lama bagi pasien kunjungan ulang dengan menggunakan KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien) untuk keperluan pencarian dokumen rekam medisnya
 - e. Mendistribusikan dokumen rekam medis ke Unit Rawat Jalan
 - f. Membuat KIB (Kartu Identitas Berobat) dan menyerahkan kepada pasien
 - g. Membuat, menyimpan, dan menggunakan KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien)
 - h. Mencatat pendaftaran pasien dalam buku registrasi pendaftaran pasien rawat jalan
2. Fungsi dari TPPRJ yaitu :
 - a. Tempat pencatatan identitas pasien ke formulir rekam medis rawat jalan, data dasar pasien, KIB (Kartu Identitas Berobat), KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien), dan buku registrasi pasien rawat jalan
 - b. Pemberian dan pencatatan nomor rekam medis sesuai dengan kebijakan penomoran yang ditetapkan
 - c. Penyediaan dokumen rekam medis baru untuk pasien baru
 - d. Penyediaan dokumen rekam medis lama untuk pasien lama melalui bagian filling

- e. Penyimpanan dan penggunaan KIUP (Kartu Indeks Utama Pasien)
 - f. Pendistribusian dokumen rekam medis untuk pelayanan rawat jalan
 - g. Penyediaan informasi kunjungan pasien rawat jalan.
3. Penerimaan pasien baru dan lama di TPPRJ sebagai berikut :
- 1. Penerimaan pasien baru:
 - 1) Membuat formulir KIB, KIUP, formulir rawat jalan baru sesuai kasus penyakit pasien dan mencatat setiap penggunaan formulir pada buku catatan penggunaan formulir rawat jalan
 - 2) Menulis nomor rekam medis baru pada formulir KIB, KIUP, formulir rekam medis rawat jalan berdasarkan buku catatan penggunaan nomor rekam medis rawat jalan atau buku pengendalian nomor rekam medis bagi pasien rawat jalan
 - 3) Mencatat identitas pasien pada buku register pendaftaran pasien rawat jalan
 - 4) Menyerahkan formulir KIB baru kepada pasien
 - 5) Mengisi buku ekspedisi TPPRJ
 - 6) Mendistribusikan pasien dan berkas rekam medis ke unit rawat jalan dengan menggunakan buku ekspedisi TPPRJ
 - 7) Menerima Sensus Harian Rawat Jalan (SHRJ) dan berkas rekam medis pasien yang selesai pelayanan
 - 2. Penerimaan pasien lama di TPPRJ :
 - 1) Meminta KIB dari pasien atau keluarganya (pasien pernah berobat)
 - 2) Mencatat nomor rekam medis dari KIB ke *Tracer* (slip peminjaman) untuk meminjam berkas rekam medis lama pasien ke bagian filling. Apabila tidak membawa KIB maka dicarikan nomor rekam medis pasien di KIUP, setelah KIUP ditemukan kemudian dicarikan berkas rekam medis kunjungan pasien yang lalu dicari di bagian filling
 - 3) Menerima berkas rekam medis dari filling dengan menandatangani buku ekspedisi filling

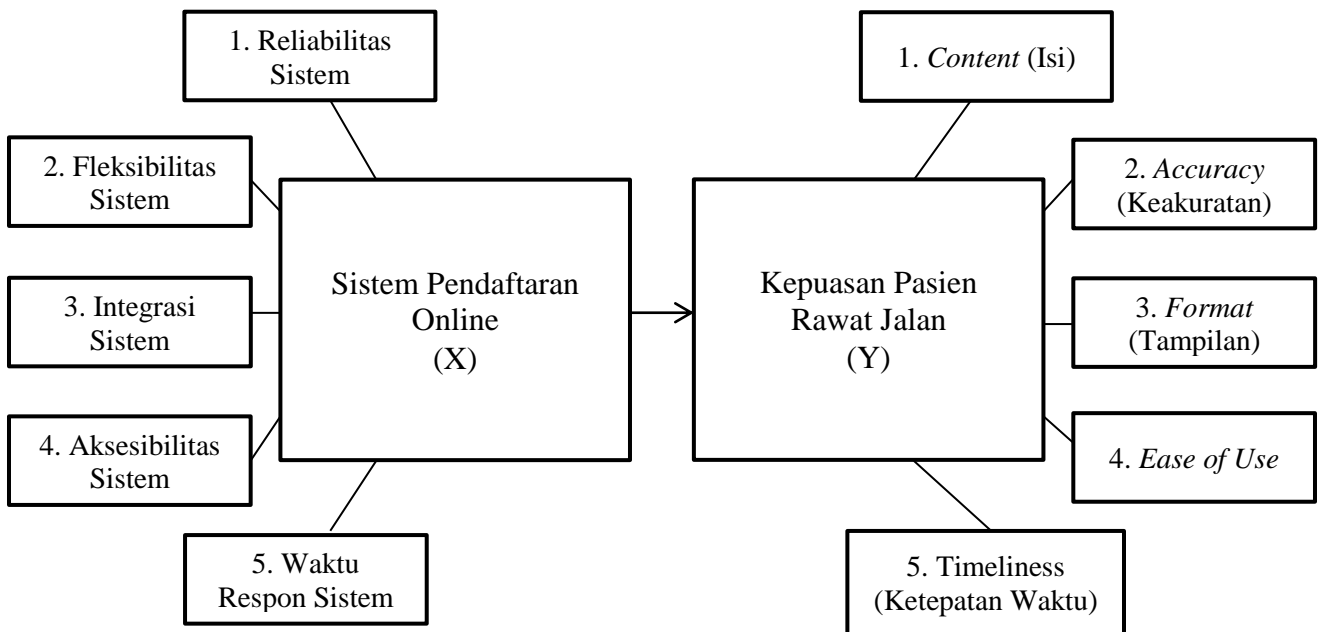
- 4) Menambahkan formulir rekam medis rawat jalan yang telah habis sesuai kasus penyakit dan mencatat setiap penggunaan formulir pada buku pencatatan penggunaan formulir rawat jalan
- 5) Mencatat pada buku register pendaftaran pasien rawat jalan
- 6) Menyerahkan kembali KIB pada pasien dengan berpesan jika kelak berobat lagi, KIB harap dibawa
- 7) Mengisi buku ekspedisi TPPRJ sebagai bukti serah terima berkas rekam medis.
- 8) Mendistribusikan berkas rekam medis dan pasien ke Unit Rawat Jalan dengan menggunakan buku ekspedisi TPPRJ.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep

Konsep adalah pemikiran dari kenyataan, sehingga sangat baik dapat digunakan untuk menyampaikan dan mendistribusikan teori yang masuk akal tentang hubungan antara variabel-variabel (variabel yang akan diperiksa atau tidak diperiksa). Kerangka konseptual yang masuk akal akan membuat lebih mudah bagi peneliti untuk menggabungkan teori dengan hasil penelitian (Nursalam, 2013).



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

Pada gambar 3 dapat dijelaskan bahwa sistem pendaftaran online bisa diukur dengan 5 dimensi kualitas sistem menurut (Nelson *et al.* 2005:206) antara lain sebagai berikut :

1. Reliabilitas sistem
Merupakan menilai kehebatan dari suatu sistem yang akan dijalankan
2. Fleksibilitas sistem
Merupakan suatu sistem yang mampu menepatkan serta beragam keperluan pengguna dalam keadaan yang beralih
3. Integrasi sistem
Merupakan sistem yang mempermudah menyatukan data dari beragam sumber untuk memberikan kesimpulan bisnis
4. Aksesibilitas sistem
Merupakan kemudahan menghasilkan informasi dari suatu sistem maupun untuk mengakses internet
5. Waktu respon sistem
Merupakan memperkirakan respon sistem yang tepat waktu dan cepat akan permintaan informasi

Dan kepuasan pasien rawat jalan dapat diukur melalui 5 indikator kepuasan dalam *End-User Computing* yaitu (Ngurah, Wijaya, & Suwastika, 2017) :

1. *Content* (Isi)
Merupakan suatu sistem yang ditinjau dari bagian isi untuk mengukur kepuasan pengguna
2. *Accuracy* (Keakuratan)
Merupakan untuk menilai kepuasan pemakai maupun pengguna yang ditinjau pada bagian keakuratan data ketika sistem memberi inputan kemudian menyajikan informasi
3. *Format* (Tampilan)
Merupakan mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari bagian estetika maupun tampilan dari antarmuka sistem

4. *Ease of Use* (Kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem)
Merupakan menilai kepuasan pemakai ataupun pengguna pada bagian kemudahan pengguna ketika memakai sistem
 5. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)
Merupakan memperkirakan kepuasan pemakai ataupun pengguna pada bagian waktu sistem ketika memberikan maupun mempersiapkan informasi serta data yang diperlukan oleh pengguna
- Dari penjelasan diatas, maka peneliti ingin meneliti bagaimana Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun

3.2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah bagain penting dalam sebuah karya tulis ilmiah yang proposisi atau dugaan maupun jawab sementara dari rumusan masalah yang belum terbukti.

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini dapat diutarakan sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

Ho : Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Analitik korelasi merupakan cara yang diperlukan untuk menganalisis hubungan antara variabel *independent* maupun *dependent* (Lapau, 2013). Dalam penelitian ini variabel *independent* adalah “Sistem Pendaftaran Online” lalu variabel *dependent* adalah “Kepuasan Pasien Rawat Jalan”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* merupakan masing-masing objek cuma diamati sekali saja serta pengukurannya dilaksanakan secara serentak (Notoatmodjo, 2012).

4.2 Populasi dan Sampel

4.2.1 Populasi

Populasi merupakan Generalisasi wilayah meliputi dari subjek maupun objek, memiliki karakteristik dan sifat tertentu yang tidak sepenuhnya ditentukan oleh peneliti untuk diamati lalu disimpulkan (Sugiyono, 2019).

Tabel 4.1 Populasi Pengguna Sistem Pendaftaran Online

Bulan	Jumlah Pengguna Sistem Pendaftaran Online
Januari	127 pengguna
Februari	66 pengguna
Maret	93 pengguna
Total	286 pengguna

Populasi pada penelitian ini sebanyak 286 pengguna sistem pendaftaran online di rawat jalan RSUD dr. Soedono Madiun pada bulan Januari, Februari dan Maret tahun 2022.

4.2.2 Sampel

Sampel merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2012). Ukuran dan besaran sampel sangat bergantung seberapa besar ketepatan atau toleransi kesalahan (*error tolerance*). Dalam penelitian tingkat toleransi kesalahan yaitu 5%, 10%, dan 15%. Maksimal tingkat kesalahan dalam penelitian ini adalah 5% (0,05). Peneliti dalam penelitian ini memakai rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel. Prosedur ini dapat digunakan apabila jumlah sampel dalam suatu tinjauan homogen serta tidak terlalu banyak jumlahnya (Prasetyo, 2011:123) yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = batas toleransi kesalahan penarikan sampel

Kasus pada penelitian ini menggunakan e = 15%

Perhitungan melalui rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{286}{1+286 (0,15^2)}$$

$$n = \frac{286}{1+286 (0,0225)}$$

$$n = \frac{286}{1+6,435}$$

$$n = \frac{286}{7,435}$$

$$n = 38,46$$

n = 38 sampel (pembulatan)

Menurut (Hair *et al*, 1998) mengatakan bahwa untuk memakai teknik analisis regresi jumlah sampel minimal 15 hingga 20 kali jumlah

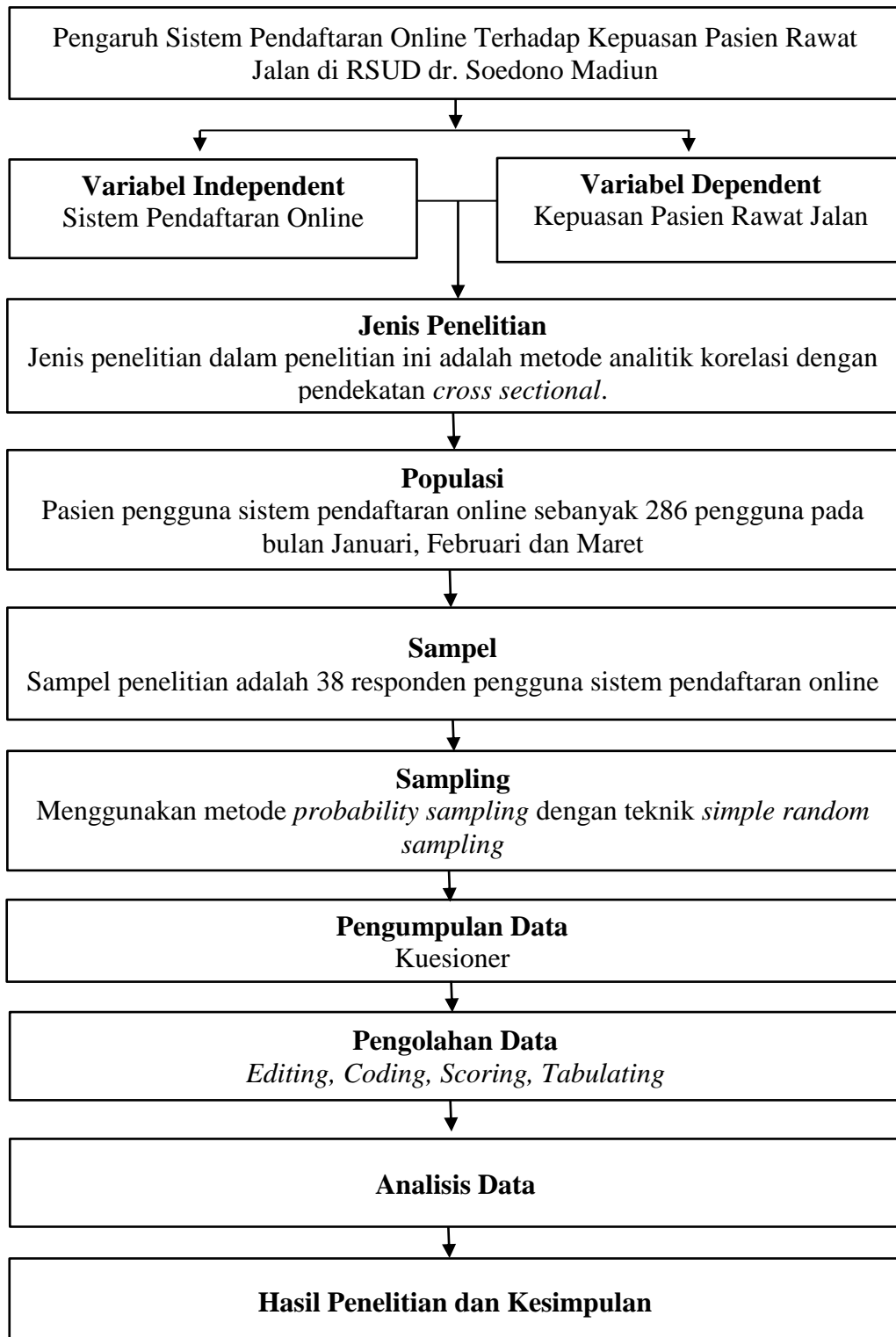
variabel yang digunakan. Ada dua variabel dipenelitian ini, jadi dibutuhkan minimal 30 sampai 40 responden. Dan peneliti menentukan jumlah minimal responden penelitian adalah 38 responden.

4.3 Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel dipenelitian ini yaitu metode *probability sampling* ialah metode pengujian yang memberikan kesempatan setara untuk tiap anggota maupun unsur populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel (Sugiyono, 2019).

Serta teknik pengambilan sampel diambil secara *simple random sampling* ialah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan cara acak tanpa mengamati strata yang ada pada populasi tersebut (Sugiyono, 2019).

4.4 Kerangka Kerja Penelitian



4.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

4.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan properti, karakteristik, nilai dari orang, maupun kegiatan yang mempunyai jenis tertentu ditentukan peneliti untuk diteliti lalu disimpulkan (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini variabel penelitian dibagi menjadi dua yaitu :

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut (Sugiyono, 2019) mengatakan variabel independent (bebas) dapat disebut dengan predictor maupun variabel stimulus. Variabel ini merupakan variabel penyebab maupun pengaruh berubahannya ataupun berkembangannya variabel dependent (terikat).

Dipenelitian ini variabel bebas (independent) yaitu “Sistem Pendaftaran Online” (X).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut (Sugiyono,2019) mengatakan variabel dependent (terkait) dapat dibidang dengan konsekuen, kriteria maupun variabel output. Variabel dependent (terikat) ialah variabel yang merupakan konsekuensi dari variabel bebas maupun variabel yang dipengaruhi.

Dipenelitian ini variabel terikat (dependent) yaitu “ Kepuasan Pasien Rawat Jalan” (Y).

4.5.2 Definisi Operasional

Definisi operasional ialah penyebutan operasionalisasi yang dijadikan dalam sebuah pernyataan sebagai cara, hingga seringkali dipakai dalam mengkarakterisasikan persyaratan proses maupun uji persetujuan serta hasil yang diharapkan untuk menentukan keadaan suatu ataupun karakteristik (variabel, istilah maupun item) dan juga wujudnya seperti kualitas, durasi, luasnya dalam ruang, bagian dari substansi dan lain sebagainya.

Tabel 4.2 Definisi Operasional

Jenis Variabel	Definisi Operasional	Parameter	Alat Ukur	Skala	Kriteria Objektif
1. Sistem pendaftaran online (X)	Sistem pendaftaran online adalah Sebuah sistem yang dimanfaatkan pasien menggunakan fasilitas teknologi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa datang ke rumah sakit	Kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi (Nelson <i>et al.</i> 2005:206) yaitu : 1) Reliabilitas sistem 2) Fleksibilitas sistem 3) Integrasi sistem 4) Aksesibilitas sistem 5) Waktu respon sistem	Kuesioner dengan Skala Likert	Ordinal	- STS = 1 - TS = 2 - N = 3 - S = 4 - SS = 5
2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)	Kepuasan Pasien Rawat Jalan adalah tingkat perasaan pasien rawat jalan setelah membandingkan antara pelayanan pada bagian pelayanan pendaftaran dengan harapannya.	Untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem ada 5 dimensi (Doll & Torkzadeh, 1988) yaitu : 1) <i>Content</i> (isi) 2) <i>Accuracy</i> (Keakuratan) 3) <i>Format</i> (Tampilan) 4) <i>Ease of Use</i> (Kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem) 5) <i>Timeliness</i> (Ketepatan waktu)	Kuesioner dengan Skala Likert	Ordinal	- STS = 1 - TS = 2 - N = 3 - S = 4 - SS = 5

4.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ialah media yang dipakai sebagai mengumpulkan data, instrument penelitian diperoleh berbentuk angket atau kuesioner, lembar observasi, lembar lain yang berhubungan terhadap pencatatan, serta lain sebagainya (Notoatmodjo, 2012).

Dipenelitian ini peneliti memakai instrument penelitian yakni kuesioner atau angket. Menurut (Sugiyono,2019) Angket atau kuesioner adalah pengumpulan data diselesaikan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk menjawab pertanyaan. Dan penelitian ini juga menggunakan *Skala Likert* merupakan skala yang dipakai sebagai pengukuran mentalitas, anggapan, serta pandangan orang maupun kelompok akan masalah sosial. Untuk tiap keputusan jawaban diberikan skor, lalu pada saat itu responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung pernyataan (negatif). (Sugiyono,2019). Peneliti menggunakan 5 kode alternative yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.3 Kode Alternative Jawaban Dengan Skala Likert

Kode	Pernyataan	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Dan kisi-kisi instrument penelitian yang akan diterapkan sebagai berikut :

Tabel 4.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Nomor Item	Jumlah Item
Sistem Pendaftaran Online (X)	a. Reliabilitas sistem	1-2	2
	b. Fleksibilitas sistem	3-4	2
	c. Integrasi sistem	5-6	2
	d. Aksesibilitas sistem	7-9	3
	e. Waktu respon sistem	10	1
Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)	a. <i>Content</i> (Isi)	1-2	2
	b. <i>Accuracy</i> (Keakuratan)	3	1
	c. <i>Format</i> (Tampilan)	4-7	4
	d. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem)	8-9	2
	e. Waktu respon sistem	10	1

Angket atau kuesioner ini berpengaruh pada memperoleh data lalu akan diolah ataupun diproses. Dan hasil jawaban responden selanjutnya di rangkum serta diuraikan dengan presentase rumus berikut (Sugiyono ,2019):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan : P = Persentase

F = Frekuensi atau jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

4.7 Lokasi dan Waktu penelitian

4.7.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Soedono Madiun.

4.7.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan April hingga bulan Mei Tahun 2022.

4.8 Prosedur Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data dimaksud adalah subjek dari mana data dapat diperoleh menurut Suharsimi Arikunto (2013:172). Sementara itu mengutip Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2009) Sumber data adalah hal sangat menarik saat mempersiapkan berbagai penetapan metode pengumpulan data meskipun jenis data yang telah dibuat sebelumnya. Sehingga dikatakan bahwa sumber data merupakan utama saat mengumpulkan berbagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui subjek data tersebut didapat.

Pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti memakai dua jenis sumber data, yakni:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019) Data primer ialah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer yang didapat dalam penelitian adalah berupa penyebaran kuesioner ke pengguna sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019) Data skunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Data sekunder yang diperoleh dipenelitian ini yakni berupa data jumlah kunjungan pasien pengguna sistem pendaftaran online Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun pada tahun 2021.

2. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) Kuesioner ialah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang ditulis untuk dijawab oleh responden.

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang akan dibagikan kepada responden pengguna sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun. Responden diminta dan dengan suka rela untuk mengisi kuesioner yang diedarkan dan didampingi oleh peneliti. Data yang didapat melalui kuesioner setelah terkumpulkan dan kemudian ditabulasi.

4.9 Prosedur Pengolahan Data dan Analisis Data

4.9.1 Pengolahan Data

Tahap ini merupakan tahap untuk menganalisis data dengan menerapkan pengolahan data menjadi terusan sesudah pengumpulan data. Tahapan yang dikerjakan saat pengolahan data diantaranya *editing*, *coding*, *scoring* dan *tabulating*.

Adapun konsep digunakan pengujian ini yakni perbandingan antara variable dependen dengan variable independen. Menurut Koentjaraningrat, tahapan pengolahan data yang dimaksud ialah:

1. *Editing* ialah perbaikan dan pemeriksaan catatan pencari informasi untuk mengetahui catatan tersebut bagus serta digunakan disimpulkan untuk kebutuhan berikutnya
2. *Coding* adalah upaya untuk mengklasifikasikan responden sesuai dengan jenisnya. Dengan setiap jawaban masing-masing diberi kode tertentu dalam bentuk angka.
 - a. Data Umum
 - 1) Kode Jenis Kelamin
Laki-laki : 1

Perempuan : 2

b. Data Khusus

1) Kode Penilaian

Sangat tidak setuju : 1

Tidak Setuju : 2

Netral : 3

Setuju : 4

Sangat setuju : 5

3. *Scoring* yaitu penilaian jawaban responden dilakukan dengan membuat kategori dan klasifikasi yang sesuai dengan asumsi atau pendapat responden. Perhitungan *scoring* dilakukan dengan *Skala Likert* yang pengukurannya sebagai berikut :

Tabel 4.5 Scoring

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

4. *Tabulating* adalah lanjutan dari sinopsis proses prnjabaran data, melalui tabulasi akan terangkum serta urutannya berbentuk tabel. Maka dari itu variabel bebas maupun variabel terkait yang usai diisi oleh responden lewat kuesioner dapat diperoleh lalu data tersebut layak untuk dianalisis.

4.9.2 Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas

Ada dua metode yang dipakai untuk menguji normalitas, yaitu uji *Kolmogorov-Smirnov* dan uji *Shapiro-Wilk*. Dipenelitian ini uji normalitas menggunakan uji *Shapiro-Wilk*. Uji *Shapiro-Wilk* dipakai untuk jumlah sampel 30 sampai 50 sampel yang tetap stabil. Output uji normalitas menguraikan hasil analisis tersebut berdistribusi normal maupun tidak. Data yang layak dan baik untuk bentuk penelitian tertera yaitu data berdistribusi normal. Digunakan taraf signifikansi adalah 5% (0,05) melalui aturan nilai yaitu :

- 1) Jika nilai signifikansi (sig) > (0,05), maka data dikatakan terdistribusi secara normal.
- 2) Jika nilai signifikansi (sig) < (0,05) maka data dikatakan terdistribusi secara tidak normal.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi dapat dipakai buat memenuhi pandangan seberapa tinggi nilai independen diubah atau dimanipulasi. Analisis regresi linier sederhana merupakan hubungan langsung antara variabel bebas (X) dan variabel terkait (Y).

$$Y = a + b X$$

Keterangan :

Y = Variabel terkait

a = Intersep atau konstanta

b = Koefisien regresi atau slop

X = Variabel bebas

3. Koefisiensi Determinan

Analisis koefisiensi determinasi diperlukan akan pengukuran seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel terkait adapun dijelaskan untuk wujud persentase. Besarnya koefisiensi determinasi dapat dihitung melalui rumus berikut :

$$Kd = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Seberapa jauh perubahan variabel Y digunakan oleh variabel X
 r_{xy}^2 = Kuadrat korelasi

4. Analisis Korelasi *Pearson's Product Moment*

Menurut Riduwan & Akson (2005) Korelasi *Pearson's Product Moment* diperlukan buat mengetahui tingkat hubungan antar variabel bebas serta variabel terikat. Dipenelitian ini menetapkan rumus Korelasi *Pearson's Product Moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara X dan Y

N = Jumlah responden sampel

$\sum x$ = Jumlah skor butir pernyataan

$\sum y$ = Jumlah skor total pernyataan

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dari butir pernyataan

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor total pernyataan

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara X dan Y

Korelasi *Pearson's Product Moment* ditandakan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq +1$). Andaikan nilai r = -1 maksudnya korelasi negative sempurna, serta r = 0 maksudnya tidak ada korelasi, dan r +1 maksudnya sebagai korelasi sangat kuat.

Tabel 4.6 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-0,100	Sangat Kuat

4.10 Uji Keabsahan Data

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) Instrumen valid mengandung arti instrumen penduga yang dipakai untuk memperoleh data (mengukur) yang valid. Dinyatakan valid bahwa instrumen diperlukan untuk mengukur apa yang harus diukur. Menentukan jumlah responden, instrumen pendahuluan menggunakan jumlah subjek yang lengkap. Uji validitas dalam penelitian ini memakai *Pearsons Product Moment* dibantuan dengan SPSS.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini bermaksud menyimpulkan sejauh mana mengukur data memberikan hasil yang relative konsisten ketika estimasi berulang dibuat pada subjek yang sama, penggunaan pengujian reliabilitas yaitu memutuskan sejauh mana kondisi alat ukur atau kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2019) instrumen yang reliable jika ada kesamaan data di berbagai waktu, instrumen andal menyiratkan bahwa instrumen yang dipakai beberapa kali untuk mengukur objek serupa akan menghasilkan data yang sama, uji reliabelitas kuesioner melibatkan prosedur yang sama dengan uji validitas. Reliabel berarti konsisten serta stabil, suatu alat ukur atau kuesioner (angket) atau instrumen estimasi dapat dianggap dapat diandalkan jika hasil dari instrumen estimasi tersebut stabil atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas dalam tinjauan ini, memakai pengolahan data dengan bantuan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*)

4.11 Uji Hipotesis

4.11.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji signifikansi parsial (Uji T) ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terkait. Adapun hipotesis yang digunakan sebagai berikut :

H_0 = diterima jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

H_a = diterima jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel bebas

mempengaruhi variabel terkait.

4.12 Etika Penelitian

Menurut (Hidayat, 2014) Etika penelitian dibutuhkan sebagai pencegah perbuatan yang tidak elok ketika melaksanakan penelitian, lalu diberikan prinsip-prinsip yakni :

1. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

Lembar persetujuan berisi penjelasan penelitian yang akan dilakukan, tata cara, tujuan, manfaat yang didapatkan responden, maupun bahaya yang mungkin akan terjadi. Pernyataan dalam struktur aset jelas dan mudah dijangkau. Responden tahu bagaimana eksplorasi ini dipimpin. Bagi responden yang bersedia mengisi dan menandatangani lembar persetujuan secara sukarela.

2. Tanpa Nama (*Anonimity*)

Untuk menjaga kerahasiaan peneliti, nama responden tanpa disebutkan, namun lembar itu hanya diberi tanda ataupun kode.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Confidentiality merupakan tanpa memberitahukan data maupun hasil penelitian menurut data individual, tetapi data dilaporkan menurut kelompok.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum RSUD dr. Soedono Madiun

RSUD dr. Soedono Madiun pada mulanya dikelola oleh Pemerintah Kota Madiun yang lalu diberikan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Timur pada tanggal 24 Juni 1953 dengan status kelasnya yang masih C. Dengan adanya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dalam Nomor 1164/Menkes/SK/XII/1993, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun mendapatkan predikat Kelas B Non Pendidikan.

RSUD dr. Soedono Madiun merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Provinsi di Jawa Timur yang terletak di bagian Barat hingga Selatan dari senter Ibu Kota Provinsi Jawa Timur dengan tipe B Pendidikan yang memiliki luas tanah 37.877 m². RSUD dr. Soedono Madiun terletak di Jl. Sutomo No.59, Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63117. Berdasarkan Nomor P2T/7/03.22/02/VI/2017 per tahun 5 Juni 2017 2017 merupakan keterangan resmi izin operasional RSUD dr. Soedono Madiun yang masa berlakunya sebanyak 5 (lima) tahun.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.02.2/Menkes/391/2014 tentang Pedoman Penetapan Rumah Sakit Rujukan Regional, RSUD dr. Soedono Madiun ditetapkan sebagai Rumah Sakit Rujukan Regional. Dan ditetapkan dengan Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/359/KPTS/013/2015 tentang Pelaksanaan Regional Sistem Rujukan Provinsi Jawa Timur sebagai rumah sakit rujukan RSUD dr. Soedono Madiun mencakup wilayah kerja Badan Perwakilan Wilayah I (Baperwil) di Madiun. Hal tersebut tercantum dalam Profil RSUD dr. Soedono Madiun (2018).

Kaitannya dengan rumah sakit rujukan regional RSUD dr. Soedono Madiun mempunyai 2 (dua) pelayanan yang unggul, yakni Unit Hemodialisa dan juga Stroke. RSUD dr. Soedono Madiun melaksanakan pelayanan yang prima di segala bidang, lebih spesifiknya sebagai berikut:

1. Pelayanan yang berkualitas, tepat, cepat, dan transparan

2. Sistem pelayanan terpadu (Pelayanan medis, penunjang medis dan penunjang non medis)
3. Dan adanya Standar Prosedur Operasional yang jelas.

Adapun Visi, Misi dan Motto RSUD dr. Soedono Madiun yaitu sebagai berikut:

1. Visi : Rumah Sakit rujukan terdepan dalam pelayanan di Jawa Timur bagian Barat.
2. Misi : a. Meningkatkan kualitas rujukan pelayanan kesehatan dan pendidikan yang mengedepankan kemudahan akses
b. Membangun Rumah Sakit dengan tata kelola pelayanan publik yang professional, bermutu, dan akuntabel yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
3. Motto : Kepuasanmu adalah senyumku.

Fasilitas pelayanan kesehatan yang tersedia di RSUD dr. Soedono diantaranya sebagai Instalasi Rawat Jalan (IRJA) yang terdiri dari 23 klinik rawat jalan; Instalasi Gawat Darurat (IGD) Terpadu; Instalasi Haemodialisa; Pelayanan Rawat Inap yang terdiri Irna Wijaya Kusuma dengan 4 Unit (A, B, C, D, E), Irna Melati (anak), Irna Mawar; Rawat Inap Intensif yang terdiri dari *Intensive Care Unit (ICU)* dan *Intensive Cardiac Care Unit (ICCU)*; Instalasi Merpati dengan pelayanan Rawat Jalan (Poli VIP), Rawat Kelas Utama (Kelas VVIP, VIP A, VIP B, VIP C); serta Pelayanan Penunjang yang terdiri dari Laboratorium Terpadu, Radiologi, Instalasi Gizi, Instalasi Merpati, Instalasi Rehab Medik, Instalasi Penyehatan Lingkungan (IPL), Instalasi Pemeliharaan Alat Medis & Elektronik (IPAM&E), Instalasi Sterilisasi Sentral (ISS) dan Laundry, Instalasi Kedokteran Forensik (IFK), Instalasi Pengolahan Data Elektrik (IPDE), Instalasi Peduli Masyarakat dan Sekuriti (IPMS) tercantum dalam profil RSUD dr. Soedono Madiun Tahun 2018.

5.2 Hasil Penelitian

5.2.1 Sistem Pendaftaran Online di RSUD dr. Soedono Madiun

Berikut diperoleh hasil penelitian yaitu hasil dari kuesioner atau angket beserta tabulasi data yang diberikan kepada 38 pengguna sistem

pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun. Dari 38 kuesioner yang telah dibagikan kepada 38 pengguna sistem pendaftaran online.

Pada lampiran 14 merupakan table score variabel sistem pendaftaran online dari masing-masing pernyataan yang berjumlah 12 pernyataan keseluruhan dapat terisi oleh 38 responden yang diberikan oleh peneliti. Dan Pada lampiran 14 terlampir paparan jawaban yang diperoleh dari tiap responden.

Tabel 5.1 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Pada Item Sistem Pendaftaran Online (X)

Skor (S)	Frekuensi (F)	(S) x (F)
1	0	0
2	6	12
3	97	291
4	260	1.040
5	93	465
Jumlah	456	1.808

Jumlah skor yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan tabel rekapitulasi keseluruhan frekuensi pada item sistem pendaftaran online diatas adalah 1.808. Untuk memperoleh jumlah nilai atau skor maksimal seluruh item yaitu dengan cara jika semua jawaban SS/Sangat Setuju dikalikan dengan jumlah pernyataan kemudian dikali jumlah responden. Jadi, $5 \times 12 \times 38 = 2.280$. Berdasarkan data tersebut sistem pendaftaran online pada RSUD dr. Soedono Madiun dapat diketahui melalui perhitungan berikut yaitu :

$$\text{Sistem Pendaftaran Online} = \frac{1.808}{2.280} \times 100\% = 79,2\%$$

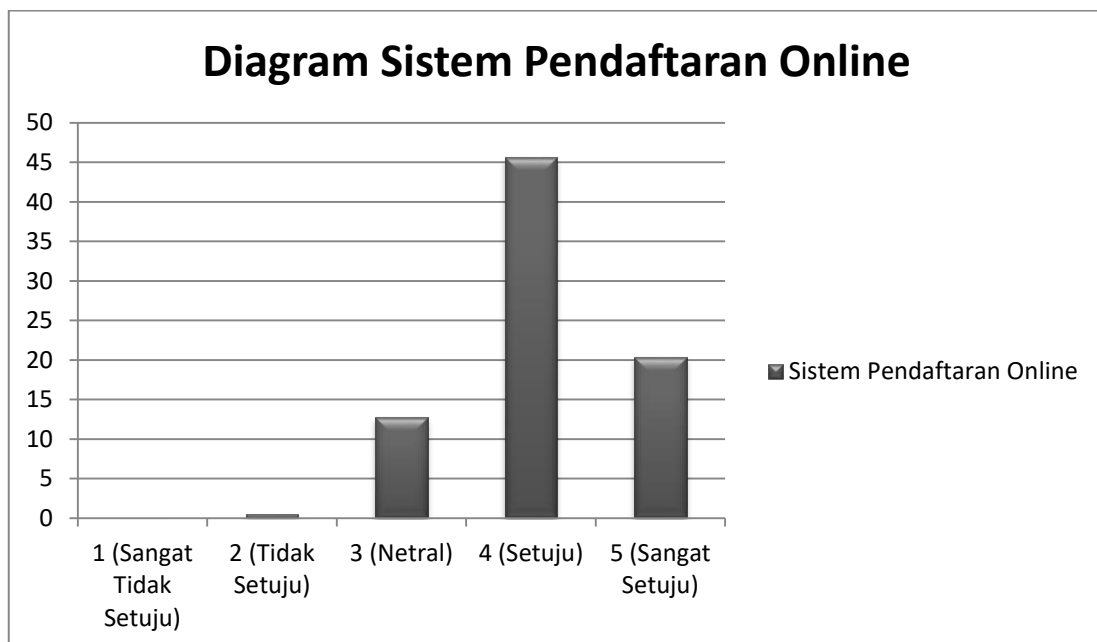
Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh sistem pendaftaran online di RSUD dr Soedono Madiun adalah 79,2% .

Tabel 5.2 Kriteria Interpretasi Skor

Kategori	Interval %
Sangat Rendah	$\leq 37\%$
Rendah	38 - 55 %
Sedang	56 - 73%
Tinggi	74 - 92%
Sangat Tinggi	93 - 100%

Nilai 79,2% apabila diinterpretasikan berada diinterval 74 - 92% yaitu tingkat tinggi. Maka hasil dari sistem pendaftaran online (X) adalah 79,2% dikatakan tinggi.

Adapun diagram kuesioner sistem pendaftaran online diperoleh hasil sebagai berikut :

Diagram 5.1 Sistem Pendaftaran Online

Dari hasil persentase tersebut merupakan $\frac{\sum S X F}{\sum Skor Maksimal} \times 100\%$ diperoleh hasil yaitu yang mengatakan sangat tidak setuju 0, tidak setuju 0,52%, netral 12,76%, setuju 45,61% dan sangat setuju 20,39%. Berdasarkan ulasan tersebut pernyataan responden sistem pendaftaran

online di RSUD dr. Soedono didapat nilai perolehan tertinggi adalah kategori setuju dengan hasil sebesar 45,61%.

5.2.2 Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

Berikut diperoleh hasil penelitian yaitu pada lampiran 15 merupakan *table score* variabel kepuasan pasien rawat jalan dari masing-masing pernyataan yang berjumlah 12 pernyataan keseluruhan dapat terisi oleh 38 responden yang diberikan oleh peneliti. Dan Pada lampiran 15 terlampir paparan jawaban yang diperoleh dari tiap responden.

**Tabel 5.3 Rekapitulasi Keseluruhan Frekuensi Pada Item
Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)**

Skor (S)	Frekuensi (F)	(S) x (F)
1	0	0
2	7	14
3	89	267
4	268	1.072
5	92	460
Jumlah	456	1.813

Jumlah skor yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan tabel rekapitulasi keseluruhan frekuensi pada item kepuasan pasien diatas adalah 1.813. Untuk memperoleh jumlah score maksimal seluruh item yaitu dengan cara jika semua jawaban SS/Sangat Setuju dikali dengan jumlah pernyataan kemudian dikali jumlah responden. Jadi, $5 \times 12 \times 38 = 2.280$. Berdasarkan data tersebut kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD dr. Soedono Madiun dapat diketahui melalui perhitungan berikut yaitu :

$$\text{Kepuasan Pasien} = \frac{1.813}{2.280} \times 100\% = 79,5\%$$

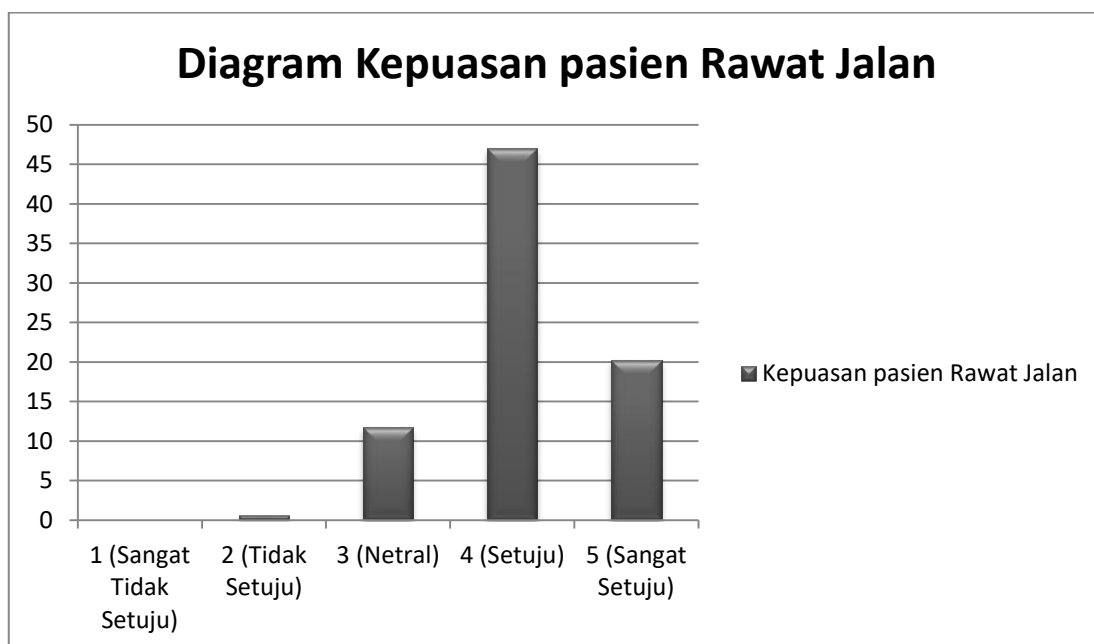
Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh tingkat pengaruh kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr Soedono Madiun adalah 79,5%.

Tabel 5.4 Kriteria Interpretasi Skor

Kategori	Interval %
Sangat Rendah	$\leq 37\%$
Rendah	38 - 55 %
Sedang	56 - 73%
Tinggi	74 - 92%
Sangat Tinggi	93 - 100%

Nilai 79,5% jika diinterpretasikan berada pada interval 74 – 92% dengan tingkat tinggi. Maka hasil dari kepuasan pasien rawat jalan (Y) adalah 79,5% dikatakan tinggi.

Adapun diagram kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan diperoleh hasil sebagai berikut :

Diagram 5.2 Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dari hasil persentase tersebut merupakan $\frac{\sum S X F}{\sum Skor Maksimal} \times 100\%$ diperoleh hasil yaitu yang mengatakan sangat tidak setuju 0, tidak setuju 0,61%, netral 11,71%, setuju 47,01% dan sangat setuju 20,17%. Berdasarkan ulasan tersebut pernyataan dari responden kepuasan pasien

rawat jalan di RSUD dr. Soedono didapat nilai perolehan tertinggi adalah kategori setuju dengan hasil sebesar 47,01%.

5.2.3 Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

- a. Hasil uji dari validitas dan uji reliabilitas angket atau kuesioner dengan bantuan SPSS. Hasil dari uji validitas angket atau kuesioner variabel sistem pendaftaran online yaitu :

Tabel 5.5 Item-Total Statistics Sistem Pendaftaran Online

<i>Item-Total Statistics</i>				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
X01	43.6579	17.745	.508	.803
X02	43.6053	17.975	.502	.804
X03	43.2105	18.225	.410	.811
X04	43.2368	17.375	.588	.796
X05	43.7368	18.091	.475	.806
X06	43.5526	18.470	.329	.818
X07	44.0000	18.324	.422	.810
X08	43.6842	17.789	.359	.819
X09	43.5000	17.230	.613	.794
X10	43.5789	17.872	.391	.814
X11	43.7895	17.252	.530	.801
X12	43.8158	17.289	.598	.796

Untuk mengetahui nilai tersebut adalah valid, tabel diatas dibandingkan sama tabel R, $DF = N-2$ serta probabilitas adalah 0,05. Nilai DF pada penelitian adalah jumlah atau banyak sampel $38-2 = 36$ dengan probabilitas 0,05 maka nilainya yaitu 0,329 dapat dilihat tabel R pada lampiran 12. Apabila tabel *Corrected Item-Total Correlation* > tabel R, bahwa kuesioner atau angket yang di tes dikatakan valid. Berdasarkan tabel pada *Item-Total Statistics* karena semua item memenuhi ketentuan validitas jadi kuesioner sistem pendaftaran online dikatakan valid.

Tabel 5.6 Reliability Statistics Sistem Pendaftaran Online

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.819	12

Pada uji dari reliabilitas kuesioner secara semuanya dapat dilihat pada tabel diatas 5.5 *Reliability Statistics*. Tabel *Reliability Statistics* perlu lebih besar dari tabel R maksudnya nilai *Cronbach's Alpha* > 0.329. untuk keseluruhan item nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0.819 > tabel R 0.329 maka dinyatakan secara keseluruhan kuesioner sistem pendaftaran online reliabel.

- b. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan pasien rawat jalan yaitu sebagai berikut :

Tabel 5.7 Item-Total Statistics Kepuasan Pasien Rawat Jalan

<i>Item-Total Statistics</i>				
	<i>Scale Mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
Y01	43.7949	16.588	.543	.800
Y02	43.6923	16.798	.542	.801
Y03	43.3590	17.552	.340	.817
Y04	43.3333	16.596	.580	.797
Y05	43.8462	17.555	.388	.812
Y06	43.6410	17.499	.354	.816
Y07	44.1026	17.726	.334	.817
Y08	43.8718	16.588	.400	.814
Y09	43.6410	16.131	.642	.791
Y10	43.6667	16.860	.426	.810
Y11	44.0256	15.815	.582	.795
Y12	43.9231	16.547	.562	.798

Untuk mengetahui nilai tersebut adalah valid, tabel diatas dibandingkan sama tabel R, DF = N-2 serta probabilitas adalah 0,05.

Nilai DF pada penelitian adalah jumlah atau banyak sampel $38-2 = 36$ dengan probabilitas 0,05 maka nilainya yaitu 0,329 dapat dilihat tabel R pada lampiran 12. Jika tabel *Corrected Item-Total Correlation* > tabel R, bahwa kuesioner yang diujikan dikatakan valid. Berdasarkan tabel pada *Item-Total Statistics* dikarena semua item memenuhi ketentuan validitas bahwa kuesioner atau angket kepuasan pasien rawat jalan dikatakan valid.

Tabel 5.8 Reliability Statistics Kepuasan Pasien Rawat Jalan

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.819	12

Pada uji dari reliabilitas kuesioner secara semuanya dapat dilihat pada tabel diatas 5.8 *Reliability Statistics*. Tabel *Reliability Statistics* perlu lebih besar dari tabel R maksudnya nilai *Cronbach's Alpha* > 0.329. untuk keseluruhan item nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0.819 > tabel R 0.329 maka dinyatakan secara keseluruhan kuesioner sistem pendaftaran online reliabel.

- c. Uji Asumsi Klasik
 - 1) Uji Normalitas

Tabel 5.9 Test of Normality

<i>Tests of Normality</i>						
	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
Sistem Pendaftaran Online	.160	38	.015	.958	38	.162
Kepuasan Pasien	.131	38	.099	.966	38	.305

a. Lilliefors Significance Correction

Hasil dari pada uji normalitas terdapat nilai signifikansi *Shapiro-Wilk*, tabel diatas didapat pada variabel sistem

pendaftaran online adalah 0,162 dan variabel kepuasan pasien rawat jalan adalah 0,305. Nilai sig. *Shapiro-Wilk* lebih tinggi daripada tarafsignifikansi 5% (0,05). Jadi bisa dikatakan bahwa kedua variabel tersebut berdistribusi normal.

d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 5.10 Variable Entered/Removed

<i>Variables Entered/Removed^a</i>			
<i>Model</i>	<i>Variables Entered</i>	<i>Variables Removed</i>	<i>Method</i>
1	Sistem Pendaftaran Online ^b	.	<i>Enter</i>
a. <i>Dependent Variable: Kepuasan Pasien</i>			
b. <i>All requested variables entered.</i>			

Dari tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa penelitian ini variabel yang diinput adalah variabel sistem pendaftaran online sebagai variabel bebas (X) serta kepuasan pasien rawat jalan sebagai variabel terikat (Y). Metode yang dipakai yaitu metode enter.

Tabel 5.11 Model Summary

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.981 ^a	.963	.962	.87462
a. <i>Predictors: (Constant), Sistem Pendaftaran Online</i>				

Tabel model summary menjelaskan besarnya nilai hubungan maupun korelasi (R) adalah 0.981. Hasil didapat dari koefisien determinan (R Square) sejumlah 0,963, menunjukkan adanya pengaruh variabel independen (sistem pendaftaran online) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien rawat jalan) adalah 96,3%.

Tabel 5.12 Coefficient

<i>Coefficients^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1	<i>(Constant)</i>	1.667	1.505		1.108	.275
	Sistem Pendaftaran Online	.968	.031	.981	30.728	.000

a. *Dependent Variable: Kepuasan Pasien*

Diketahui nilai constant (a) sebesar 1.667, sedangkan nilai sistem pendaftaran online (b atau koefisien regresi) sebesar 0.968, maka dari itu persamaan regresi dapat diutarakan seperti berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.667 + 0.968X$$

Persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 1.667 menyiratkan bahwa nilai konstanta variabel kepuasan pasien rawat jalan adalah 1,667
2. Koefisien regresi X sebesar 0.968 menyatakan bahwa untuk setiap peningkatan 1% dari nilai sistem pendaftaran online, nilai kepuasan pasien rawat jalan meningkat sebesar 0,968. koefisien regresi tersebut adalah positif. Jadi bisa nyatakan terdapat pengaruh dari variabel X pada Y.

Uji hipotesis dengan analisis regresi sederhana ini untuk mengetahui koefisien regresi signifikan maupun tidak, dengan membandingkan nilai signifikansi (sig.) dengan probabilitas 0,05 maupun dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel . Pada penelitian ini peneliti membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel. Hipotesis peneliti adalah sebagai berikut:

H_{α} : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

H_0 : Tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara sistem pendaftaran online dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

Ada juga landasan pengambilan keputusan untuk analisis ini, yaitu $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} , kemudian, pada saat itu, ada pengaruh sistem pendaftaran online (X) pada kepuasan pasien rawat jalan (Y). Kemudian lagi, apabila $t_{hitung} <$ dari tabel senilai t, tidak ada pengaruh sistem pendaftaran online (X) pada kepuasan pasien rawat jalan (Y).

Dilihat dari nilai signifikansi tabel *Coefficients* yang didapat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan variabel sistem pendaftaran online (X) berpengaruh signifikan antara variabel kepuasan pasien rawat jalan (Y).

Dilihat dari nilai t diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah 30,729. Kemudian mencari nilai t_{tabel} rumusnya adalah $\alpha / 2 = 0,025$, derajat kebebasan (df) = $n-2 = 38-2 = 36$, lalu nilai 0,025 pada df 36 dapat dilihat di lampiran 13. Nilai t_{tabel} adalah 2,028. Karena nilai $t_{hitung} 30,728 > t_{tabel} 2,028$, maka dapat dikatakan bahwa variabel sistem pendaftaran online (X) mempengaruhi variabel kepuasan pasien rawat jalan (Y). H_α diterima dan H_0 ditolak.

e. Koefisien Determinan

Dalam ulasan ini, untuk melihat pengaruh sistem pendaftaran online (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) dalam analisis regresi linier sederhana bisa dilihat koefisien determinan mengacu pada tabel *model summary* sebagai berikut:

Tabel 5.13 Model Summary

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.981 ^a	.963	.962	.87462
a. <i>Predictors: (Constant), Sistem Pendaftaran Online</i>				

Dari hasil tabel diatas yaitu diketahui bahwa nilai R Square 0,963 menjelaskan bahwa pengaruh sistem pendaftaran online (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan(Y) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dikatakan bahwa sistem pendaftaran online (X) sangat mempengaruhi positif kepuasan pasien rawat jalan (Y) dengan total pengaruh sebesar 96,3%. Pengaruh positif ini berarti terdapat pengaruh sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun maka berpengaruh terhadap kenaikan kepuasan pasien.

f. Analisis Korelasi *Product Moment*

Tabel 5.14 Correlations

<i>Correlations</i>			
		Sistem Pendaftaran Online	Kepuasan Pasien
Sistem Pendaftaran Online	<i>Pearson Correlation</i>	1	.981 ^{**}
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
	<i>N</i>	38	38
Kepuasan Pasien	<i>Pearson Correlation</i>	.981 ^{**}	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
	<i>N</i>	38	38
** <i>. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).</i>			

Melihat tabel di atas, dapat dikatakan mengacu pada dasar pengambilan keputusan uji analisis korelasi *product moment*, adalah

menurut nilai signifikansi dari hasil diatas didapat sistem pendaftaran online (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) dengan nilai signifikansi sebesar 0,981, dan hal tersebut menentukan kedua variabel mempunyai korelasi yang sangat kuat.

Kemudian, kesimpulan menurut nilai probabilitas. Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ bahwa tidak ada korelasi dan apabila nilai probabilitas $< 0,05$ diperoleh ada korelasi. Nilai probabilitas adalah signifikansi pada tabel *Correlations* $0.000 < 0.05$ bahwa didapat signifikansi tersebut sangat rendah. Apabila dilihat dari tanda (***) pada tabel *Correlations*, bisa dinyatakan adanya korelasi signifikansi 0.01 ialah pada sistem pendaftaran online (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y).

5.3 Pembahasan

5.3.1 Sistem Pendaftaran Online di RSUD dr. Soedono Madiun

Berdasarkan perhitungan sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun dengan menggunakan 5 dimensi kualitas sistem yaitu reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem dan waktu respon sistem (Nelson et al, 2005:206). Sistem pendaftaran online yang diperoleh adalah 79,2% atau 0,792. Nilai 79,2% apabila diinterpretasikan berada diinterval 74 - 92% yaitu tingkat tinggi. Maka hasil dari sistem pendaftaran online (X) adalah 79,2% dikatakan tinggi.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Rahmawati (2019) bahwa hasil perhitungan sistem informasi memperoleh 67,5% dari total 100% yang diharapkan, hasil menyatakan sistem informasi cukup tinggi.

Menurut penelitian hal tersebut sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun demikian harus diupdate seiring dengan kemajuan zaman dan menjaga kualitas sistem pendaftaran online tersebut untuk terus meningkat kepuasan pasien.

5.3.2 Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

Berdasarkan perhitungan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun dengan menggunakan 5 dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *end of use* (kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Doll & Torkzadeh, 1988). Kepuasan pasien rawat jalan yang diperoleh adalah 79,5% atau 0,795. Nilai 79,5% jika diinterpretasikan berada pada interval 74 – 92% dengan tingkat tinggi. Maka hasil dari kepuasan pasien rawat jalan (Y) adalah 79,5% dikatakan tinggi.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Rahmawati (2019) bahwa hasil perhitungan kepuasan pelanggan memperoleh 73,4% dari total 100% yang diharapkan, hasil menyatakan kepuasan pelanggan tinggi.

Menurut penelitian hal tersebut harus dipertahankan dikarenakan pelayanan yang berkualitas akan memperlihatkan bahwa pelayanan sistem di RSUD dr. Soedono Madiun berkualitas baik.

5.3.3 Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soedono Madiun

Sistem pendaftaran online adalah sesuatu yang harus diperhatikan di RSUD dr. Soedono Madiun karena sistem pendaftaran online yang membantu dan memudahkan pasien untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan. Kemudian, pada saat itu, semakin tinggi kepuasan pasien akan pelayanan di RSUD dr. Soedono Madiun.

Menurut hipotesis analisis regresi linier sederhana nilai $\alpha = 1.667$. Angka ini yaitu angka konstanta yang memiliki arti terdapat pengaruh sistem pendaftaran online (X) terhadap kepuasan pasien (Y) maka nilai konsisten kepuasan pasien rawat jalan (Y) yaitu 1.667. Sementara itu nilai $b =$ angka koefisien regresi nilainya 0.968. Angka tersebut mengandung arti tiap peningkatan 1% nilai sistem pendaftaran online (X), maka nilai kepuasan pasien rawat jalan (Y) bertambah sebesar

0.968. Koefisien regresi tertera bernilai positif. Maka dari itu dapat dinyatakan ada pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif. Sehingga persamaan regresinya yaitu $Y = 1.667 + 0.968X$. Kebenarannya hipotesis diatas didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2019) pada santri di Dayah Modern Darul 'ulum Banda Aceh ada pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Sorongan, Hilmansyah, & Hadiyanto (2019) terdapat pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Berdasarkan output dari tabel *Coefficients* diketahui nilai t_{hitung} sebesar $30,728 > t_{tabel} 2,028$. Jadi H_a diterima dan H_0 ditolak. Dapat dikatakan variabel sistem pendaftaran online (X) berpengaruh akan variabel kepuasan pasien rawat jalan (Y).

Berdasarkan hasil koefisiensi determinan, maka output tabel *model summary* diketahui nilai *R Square* sebesar 0.963 nilai ini menjelaskan bahwa pengaruh sistem pendaftaran online (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan(Y) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Menurut Chin (1998) nilai *R Square* dikategorikan kuat jika lebih dari 0,67, moderat jika lebih dari 0.33 tetapi lebih rendah dari 0,67 dan lemah jika lebih dari 0,19 tetapi lebih rendah dari 0,33. Dapat disimpulkan bahwa sistem pendaftaran online (x) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) dengan total pengaruh 96.3%. Pengaruh positif ini bermakna adanya pengaruh sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.

Dan berdasarkan hasil *product moment* diketahui sistem pendaftaran online (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) dengan nilai signifikansi 0.981 tersebut berarti kedua variabel mempunyai korelasi yang sangat kuat. Jika dilihat nilai probabilitas pada tabel *Correlations* $0.000 < 0.05$ maka terdapat signifikansi . Jika dilihat dari tanda (**) pada tabel *Correlations* maka dapat dikatakan ada korelasi signifikansi

0.01 yaitu pada sistem pendaftaran online (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan(Y).

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian pengaruh sistem pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun, dapat diperoleh kesimpulan berikut:

1. Berdasarkan perhitungan sistem pendaftaran online di RSUD dr. Soedono Madiun, diperoleh sistem pendaftaran online yaitu 79,2%. Nilai 79,2% apabila diinterpretasikan berada diinterval 74 – 92% dengan tingkat tinggi. Maka hasil dari sistem pendaftaran online (X) adalah 79,2% dikatakan tinggi.
2. Berdasarkan perhitungan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Soedono Madiun, diperoleh kepuasan pasien rawat jalan yaitu 79,5%. Nilai 79,5% apabila diinterpretasikan berada diinterval 74 – 92% dengan tingkat tinggi. Maka hasil dari kepuasan pasien rawat jalan (Y) adalah 79,5% dikatakan tinggi.
3. Hasil penelitian ini sistem pendaftaran online memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soedono Madiun dengan signifikansi $0.000 < 0.05$. Dari analisis regresi linier sederhana ditemukan $Y = 1.667 + 0.968X$, maka menunjukkan sistem pendaftaran online (X) berpengaruh positif akan kepuasan pasien rawat jalan (Y). Nilai signifikansi 0.981 mempunyai makna korelasi yang sangat kuat. Berdasarkan hasil koefisiensi determinan diperoleh 0.963, hal ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online (x) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y) yaitu sebesar 96,3%, sehingga hasil penelitian menunjukkan H_α diterima sedangkan H_0 ditolak.

6.2. Saran

1. Sistem pendaftaran online ini dapat update seiring kemajuan zaman dan lebih ditingkatkan lagi, dengan tujuan agar pendaftaran secara online lebih efektif dan efisien. Juga dapat menguntungkan pasien dan bagian pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun

2. Agar nantinya dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi RSUD dr Soedono Madiun dalam meningkatkan sistem pendaftaran online

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Anshari Afdholi & Hasbullah Malau. (2019). Efektifitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUP M Jamil Padang. *Jurnal Of Multidisiplinary Reserch and Development*.
- Andi, Prasetyo. (2011). Analisis Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Karanganyar dilihat dari Rasio Pendapatan Daerah pada APBD 2006-2008. Skripsi. Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*
- Budi, Savitri Citra. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Chen, C. W. 2010. *Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filling System – An Empirical Study*. *Information & Management*, 47(5-6): 308-315.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336
- Devie Rosa Anamisa, 2011. *Pemrograman Basis Data Berbasis Web Menggunakan PHP & MySQL*. Graha Ilmu : Yogyakarta
- Hair, J., F, J., & Al, E. (1998). *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*, Prentice Hall.
- Haliman. Alif, & Ari Wulandari. 2012. *CERDAS MEMILIH RUMAH SAKIT*. Ed.I.-Yogy.ed. Benedicta Rini W. Yogyakarta: Rapha.
- Hariyanti, E., & Purwanti, E. (2017). Pengukuran E-Learning Readiness Untuk Mendukung Keberhasilan Pengembangan E-Learning (Studi Kasus : Fst-Universitas Airlangga), (August).
- Hendri, N. (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*. Vol.5. No.1. Jakarta.
- Hidayat, A.A.. (2014). *Metode penelitian keperawatan dan teknis analisis data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Jogiyanto H. M. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Informasi Teknologi*, Yogyakarta: ANDI.

- Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 66/Menkes/II/1987. Pelayanan Rawat Jalan. 1987
- Kustiyahningsih, Y., & Anamisa, D. R. (2011). Pemrograman Basis Data Berbasis Web Menggunakan PHP & MySQL. Yogyakarta: Graha Ilmu, 20.
- Lapau, B. (2013). Metode penelitian kesehatan. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., and Wixom, B. H. 2005. *Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination With in The Context of Data Warehousing*. Management Information System , 21(4): 199-235.
- Ngurah, I. G., Wijaya, S., & Suwastika, I. W. K. (2017) Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*, 558-562.
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan Tahun 2012.
- Nursalam, 2013. Metode Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 3. Salemba Medika, Jakarta
- Nur Indriantoro dan Bambang Supeno. (2009). Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. "SERVQUAL: Review, Critique Research Agenda", Journal of Marketing, page 111-124. 1994.
- Permenkes No 40/MENKES/per/III/2010. Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, 2010.
- Pohan, I. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rahmawati, D. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul 'ulum Banda Aceh
- RI, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik.
- Riduwan, Akson. 2005. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik. Bandung : Alfabeta
- SAPUTRO, W. C. (2015). GAMBARAN MUTU PELAYANAN PETUGAS DI TEMPAT INFORMASI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN RSIY PDHI YOGYAKARTA (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada)
- Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.

- Sedianingsih, Suetanto, N. P., & Mustikawati, F. 2010. *Teori dan praktik : administrasi perkantoran*. Jakarta: prenada media group.
- Shofari, B. 2002. *Pengelolaan Sistem Rekam Medik 01*. Perhimpunan Perkam Medik dan Informasi Kesehatan Indonesia. Semarang.
- Sibero, A. F. (2013). *Web programming power pack*.
- Soedono, rs. 2022. Profil Singkat RSUD dr Soedono Madiun. <https://rssoedono.jatimprov.go.id/utama/profil-singkat/> (Diakses 30 Mei 2022)
- Soeparmanto, Astuti . (2006). *Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja*
- Sorongan, E., Hilmansyah, H., & Hadiyanto, H. (2019). Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Model EUCS. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 3(1), 23-28.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syarifhidayat, P. P., & Wicaksono, H. (2017). PEMANFAATAN APLIKASI WHATSAPP (WA) DI KALANGAN PELAJAR (KASUS DI MTS AL MUDDATSIRIYAH DAN MTS JAKARTA PUSAT). *Prosiding SNaPP: Sosial, Ekonomi dan Humaniora*, 7(1), 98-109.
- Trimumpuni, E. N. (2009). *Analisis pengaruh persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan terhadap kepuasan klien rawat inap di rsu puri asih salatiga* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Winarso, B. (2015). Apa itu WhatsApp, sejarah dan fitur-fitur unggulannya. <https://dailysocial.id/post/apa-itu-whatsapp>. (Diakses 26 Januari 2022).
- Yanmed, D., & Depkes, R. I. (2006). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: DepKes



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN**
SK KEMENHISTEK No. : 44/KPT/1/2015 DIII FARMASI DAN PEREKAM & INFORMASI KESEHATAN
PROGRAM STUDI D3 PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
Jl. Taman Praja No. 25 Kec. Taman Kota Madiun Telp/Fax (0351) 491947
Website : www.stikes-bhm.ac.id | Email : rmkbbhm@gmail.com

Persetujuan

Pembimbing I


Heni Eka Puji Lestari, S.ST., M.Kes

Pembimbing II

Heru widianto, S.ST

Lampiran 2

Surat Izin Penelitian



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN
PRODI D3 REKAM MEDIS**

Kampus : Jl. Taman Praja Kec. Taman Kota Madiun Telp /Fax. (0351) 491947
AKREDITASI BAN PT NO.383/SK/BAN-PT/Akred/PPT/2015
website : www.stikes-bhm.ac.id

Nomor : 305 / STIKES / BHM / U / XII / 2021
Lampiran : -
Perihal : *Izin Penelitian*

Kepada Yth :

Direktur RSUD dr. Soedono Madiun
di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

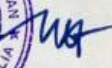

Sebagai salah satu persyaratan Akademik untuk mendapat gelar Ahli Madya Rekam Medis (Amd.RMIK), maka setiap mahasiswa Ilmu Kesehatan Program Studi D-III Rekam Medis STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang akan menyelesaikan studinya diharuskan menyusun sebuah Karya Tulis Ilmiah (KTI). Untuk tujuan tersebut diatas, kami mohon bantuan dan kerja sama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Eka Nur Septianingsih
NIM : 201907014
Judul : Pengaruh Sistem Registrasi Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun
Tempat Penelitian : RSUD dr. Soedono Madiun
Lama Penelitian : 3 Bulan
Pembimbing : 1. Heni Eka Puji Lestari, S.ST., M.Kes
2. Heru Widiyanto, S.ST

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Madiun, 27 Desember 2021
Ketua



Zaenab Abdin, SKM., M.Kes (Epid)
 NIDN. 0217097601

Lampiran 3

Jawaban Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RSUD dr. SOEDONO MADIUN

Jl. Dr. Sutomo No. 59 Telp. (0351) 454657, 464325 Fax. (0351) 458054
 Website : www.rsoedono.jatimprov.go.id , Email : rsu_soedonmdn@jatimprov.go.id
MADIUN 63116

Nomor : 070 / 15.768 / 102.9 / 2022
 Lampiran : -
 Perihal : Jawaban Surat Izin Penelitian

Madiun, 08 April 2022
 Kepada Yth,
 Ketua Prodi D3 Rekam Medis
 STIKES Bhakti Husada Madiun
 Di -

Madiun

Menjawab surat Saudara nomor : 305/STIKES/BHM/U/XII/2021 tanggal 27 Desember 2021, Perihal : Permohonan izin penelitian yang dilakukan oleh :

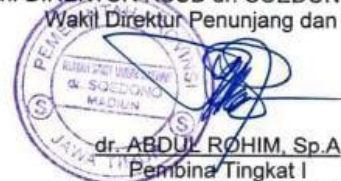
Nama : Eka Nur Septianingsih
 NIM : 201907014
 Judul Penelitian : Pengaruh Sistem Registrasi Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun

pada prinsipnya dapat disetujui untuk dilaksanakan. Adapun persyaratan untuk melaksanakan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Tempat penelitian : Instalasi Rekam Medis
2. Waktu Penelitian : 07 April 2022 s/d 07 Mei 2022
3. Mentaati ketentuan yang berlaku di RSUD dr. Soedono Madiun
4. Menjaga tata tertib, keamanan, kebersihan dan kesopanan selama melaksanakan pengambilan data
5. Menyelesaikan biaya administrasi di Bidang Diklit
6. Ada pembimbing lapangan dari RSUD dr. Soedono Madiun
7. Membawa hasil tes Swab PCR
8. Menyerahkan laporan hasil penelitian ke Bidang Diklit segera setelah penelitian selesai.

Demikian untuk menjadikan periksa.

An. DIREKTUR RSUD dr. SOEDONO MADIUN
 Wakil Direktur Penunjang dan Diklit



NIP. 19600314 199509 1 001

Lampiran 4

Surat Keterangan Kelayakan Etik Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RSUD dr. SOEDONO MADIUN

Jl. Dr. Sutomo No. 59 Telp. (0351) 454657, 464325 Fax. (0351) 458054
 Website : www.rssoedono.jatimprov.go.id , Email : rsu_soedonormdn@jatimprov.go.id
MADIUN 63116

SURAT KETERANGAN KELAYAKAN ETIK PENELITIAN
 (ETHICAL CLEARANCE)

Nomor : 070 / 19.2AA / 102.9 / 2022

Komite Etik Penelitian Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun, setelah mempelajari dengan seksama rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan bahwa penelitian yang diajukan oleh :

Nama : EKA NUR SEPTIANINGSIH
 Judul Penelitian : Pengaruh Sitem Registrasi Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono Madiun
 Institusi : Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun
 Pada Tanggal : 7 April 2022
 Dengan Hasil : Layak Etik

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Madiun, 7 April 2022
 Ketua Komite Etik Penelitian Kesehatan
 RSUD dr. Soedono Madiun

 dr. Suyoso, Sp.PD
 NIP. 19781024 200701 1 005

Lampiran 5

Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Nama / NIM: Eka Nur Septianingsih / 201007014

Judul KTI: Penyakit Sistem Peredaran Darah Sebagai Penyakit Menular

Pembimbing 1: Hari Eko Puspitasari, S.ST., M.Hes

Pembimbing 2: Heru Widianto, S.ST.

KARTU BIMBINGAN KTI

■■■■ PRODI D3 PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN ■■■■

PEMBIMBING 1

NO	TANGGAL	TOPIK / BAB	HASIL KONSULTASI	TTD
1.	05/1011	Judul		<i>[Signature]</i>
2.	21/1011	Par Aca Judul		<i>[Signature]</i>
3.	01/1011	Bab I		<i>[Signature]</i>
4.	07/1011	Bab I Bab II Lampir Bab II	- Ditk dipang - teori dipang - Hg kesehatan	<i>[Signature]</i>
5.	12/1011 /14	Pembimbing I Agustus Kurniawati, SE - MM		<i>[Signature]</i>
6.		Bab I, II, III dan IV Rup my Rup		<i>[Signature]</i>

PEMBIMBING 1

NO	TANGGAL	TOPIK / BAB	HASIL KONSULTASI	TTD
7.	12/1111 /19	Acc Samhas	VEU	<i>[Signature]</i>

PEMBIMBING 2

NO	TANGGAL	TOPIK / BAB	HASIL KONSULTASI	TTD
1.	01/1011 /03	Bab I, II, III	- Berikan Data Keperawatan Pasien By Online - tambahkan literatur terbaru	<i>[Signature]</i>
2.	18/1011 /03	Bab IV	Tambahkan variabel selanjut	<i>[Signature]</i>
3.	20/1011 /09		Bab IV Hards	<i>[Signature]</i>
4.	21/1011 /14	Bab IV		<i>[Signature]</i>

Heru Widianto, S.ST., M.Kom
NIS. 20100100

PEMBIMBING 2

NO	TANGGAL	TOPIK / BAB	HASIL KONSULTASI	TTD
5.	8/1011 /07	Bab V	- Penit Pembahasan	<i>[Signature]</i>
6.	20/1011 /19		Acc Samhas 20/2/14	<i>[Signature]</i>

Ketua Prodi
D3 Perencanaan dan Informasi Kesehatan
[Signature]
Heru Widianto, S.KM., M.Hes
NIS. 2016 0132

Lampiran 6

Kartu Audiensi

KARTU PESERTA SEMINAR KTI

■■■■ PRODI D3 PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN ■■■■

NAMA: Eka Nur Septianingsih NIM: 201907014

NO	TANGGAL	SEMINAR PROPOSAL	TTD PENGUJI
01	15/06/2021	Nama: Andhika KIRAMA M Judul: Tingkat Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen RS dan Manfaatnya Metode TAM di RSUD Ponorogo	[Signature]
02	23/09/2021	Nama: Vini Andika Kusumawati Judul: Analisis Area Pelayanan Unit Base Medis Menggunakan Metode Service Quality di RS Gribra Husada Madiun	[Signature]
03	11/06/2021	Nama: Alisha Rizka Fandebly Judul: Evaluasi Sistem Informasi Hospitalisasi Pasien Jalin menggunakan Fuzzy dan RSM	[Signature]
04	27/06/2021	Nama: Dera Selina Dewa Putri Judul: Peningkatan Efisiensi Sistem Informasi Keluar Masuk Berbasis Sistem Medis di Ruang Filum Laboratorium Streek Breda Madiun	[Signature]
05	27/06/2021	Nama: Silviana Nurcahyani Judul: Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen RS Pada Bagian Pendaftaran RS Menggunakan Metode TAM	[Signature]

K-3

Mengetahui,
Kaprosdi D3 Perrekam dan Informasi Kesehatan

Irmawati Mahar, S.KM., M.Kes
NIS. 2016.0132

KARTU PESERTA SEMINAR KTI

■■■■ PRODI D3 PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN ■■■■

NAMA: Eka Nur Septianingsih NIM: 201907014

NO	TANGGAL	SEMINAR PROPOSAL	TTD PENGUJI
06	21/06/2021	Nama: Nurul Nur Anwar Judul: Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen RS di RSUD Ponorogo Metode TAM dan RSM	[Signature]
07	31/07/2021	Nama: Sripta Ayu Putri Lestari Judul: Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Pustaka di Puskesmas Lingsar Kidul Klaten Madiun	[Signature]
08	21/06/2021	Nama: Adinda Anwarullah Judul: Analisis Waktu dan Pemanfaatan RS dan Pendaftaran dan Healtcare di RSUD Kota Madiun	[Signature]
09	31/06/2021	Nama: Elita Dwi Nurul Atika Judul: Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Kualitas B2B Bawak yang ada di Puskesmas Karanganyar Kota Madiun	[Signature]
10	13/06/2021	Nama: Hafidhami Martia Putri Judul: Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen RS di RSUD Ponorogo	[Signature]


K-3

Mengetahui,
Kaprosdi D3 Perrekam dan Informasi Kesehatan

Irmawati Mahar, S.KM., M.Kes
NIS. 2016.0132

Lampiran 7

Kartu Persyaratan Ujian KTI



**SEKOLAH TINGGI KESEHATAN (STIKES)
BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN**
PROGRAM STUDI D3 PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
Jl. Taman Praja No. 25 Kec. Taman, Kota Madiun Telp / Fax (0351) 491947
website : www.stikes-bhm.ac.id e-mail : rmikbhm@gmail.com

NAMA: Eka Nur Septianingsih NIM: 201907014

■■■■ KARTU PERSYARATAN UJIAN KTI ■■■■

LUNAS ADMINISTRASI KEUANGAN	(✓)	PENDAFTARAN UJIAN	(✓)	PENDAFTARAN RUANG UJIAN	(✓)
a. Lunas SPP s/d bulan pelaksanaan Ujian	✓	a. Soft File Proposal + Cek Plagiat	✓	a. Registrasi Ruang Ujian	✓
b. Lunas seluruh kewajiban Administrasi Keuangan	✓	b. Surat Keterangan Bebas Pustaka			
		c. Surat Keterangan Bebas Laboratorium			
		d. Fotocopy Lembar Bimbingan KTI	✓		
		e. Surat Keterangan Pelaksanaan Ujian KTI	✓		
PETUGAS	TTD	PETUGAS	TTD	PETUGAS	TTD
Bag. Keuangan STIKES, 04 AUG 2022 Mel Eriyawati	[Signature]	Sekretaris Prodi, 8/8 '22 AI Wafi Rahma Putri, M.PH	[Signature]	Bag. Pembelajaran, 8/8 '22 Reo	[Signature]

Madiun,
Mengetahui,
Kaprosdi D3 Perrekam dan Informasi Kesehatan

Irmawati Mahar, S.KM., M. Kes
NIS 20160132

Lampiran 9**LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Dengan Hormat,

Saya sebagai mahasiswa Program Studi DIII Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun,

Nama : Eka Nur Septianingsih

NIM : 201907014

Bertujuan untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Sistem Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono Madiun”.

Sehubungan dengan ini, saya mohon ketersediaan bapak/ibu/saudara untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian yang akan saya lakukan. Kerahasiaan data pribadi bapak/ibu/saudara akan sangat kami jaga dan informasi yang kami dapatkan akan saya gunakan untuk kepentingan penelitian.

Demikian permohonan saya, atas perhatiannya dan ketersediaan bapak/ibu/saudara saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Peneliti

Eka Nur Septianingsih

NIM. 201907014

Lampiran 10

PERNYATAAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN
(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Usia :

Alamat :

Setelah mendapatkan penjelasan dari penelitian, saya memahami/ mengerti dengan baik maka saya menyatakan bersedia untuk berpartisipasi pada penelitian dengan judul “Pengaruh Sistem Registrasi Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Madiun” yang dilakukan oleh Eka Nur Septianingsih mahasiswa Program Studi Perkam dan Informasi Kesehatan STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Madiun, 2022

Peneliti

Responden

(Eka Nur Septianingsih)

(.....)
Nama Terang

Saksi

(.....)
Nama Terang

Lampiran 11

KUESIONER
PENGARUH SISTEM REGISTRASI PENDAFTARAN ONLINE
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD DR.
SOEDONO MADIUN

Identitas Pasien

Nama :
 Jenis Kelamin : P / L
 Umur :
 Pendidikan :

Keterangan Cara Pengisian

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara dengan memberikan tanda *check-list* pada alternative jawaban yang tersedia sebagai berikut ini :

STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Tabel 1. Penetapan Sistem Pendaftaran Online

No	Pertanyaan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
A	Reliabilitas Sistem					
1	Cara kerja atau akses pendaftaran online cepat untuk diakses					
2	Pendaftaran online yang disajikan mudah dimengerti					
B	Fleksibilitas Sistem					
3	Pendaftaran online dapat di akses kapan saja					
4	Pendaftaran Online hanya dapat diakses pada waktu-waktu tertentu					

5	Pendaftaran online hanya dapat di akses oleh siapa saja yang memerlukan					
C	Integrasi Sistem					
6	Saya mudah mengakses dan menggunakan pendaftaran online yang ada					
7	Pendaftaran online yang ada mudah untuk saya pahami					
D	Aksesibilitas Sistem					
8	Pendaftaran online menyediakan menu-menu yang mudah digunakan					
9	Pendaftaran online menyediakan letak menu yang mudah dipahami					
10	Letak website mudah dipahami					
E	Waktu Respon Sistem					
11	Pendaftaran online memberikan pendaftaran rawat jalan yang tepat waktu					
12	Pendaftaran online memberikan respon cepat dalam pemrosesan pendaftaran					

Tabel 2. Kepuasan Pasien

No	Pertanyaan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
A	Content (Isi)					
1	Saya merasa puas karena pendaftaran online yang disediakan memudahkan saya dalam pendaftaran rawat jalan					
2	Saya merasa puas karena fitur-fitur pendaftaran online saat ini membantu saya					
B	Accuracy (Keakuratan)					
3	Saya merasa puas karena pendaftaran online yang digunakan memberikan pendaftaran yang akurat					

4	Saya merasa puas dengan pendaftaran online karena menyediakan pendaftaran yang terpercaya					
C	Format (Tampilan)					
5	Saya merasa puas dengan tampilan pendaftaran online yang menarik					
6	Saya merasa puas terhadap tampilan menu-menu yang mudah digunakan					
7	Saya merasa puas terhadap format tampilan letak menu yang mudah dipahami					
8	Saya merasa puas terhadap pendaftaran online karena menyediakan tampilan letak website yang mudah dipahami					
D	Ease of Use (Kemudahan Pengguna Dalam Menggunakan Sistem)					
9	Saya merasa puas terhadap pendaftaran online yang disediakan.					
10	Saya merasa puas karena mudah mengakses dan menggunakan pendaftaran online yang ada					
E	Timeliness (Ketepatan Waktu)					
11	Saya merasa puas karena pendaftaran online memberikan pendaftaran rawat jalan yang tepat waktu					
12	Saya merasa puas karena respon pendaftaran online cepat dalam pemrosesan pendaftaran					

No	Variabel	Refrensi	Item Pernyataan
1	Sistem Pendaftaran Online	Rahmawati, 2019	1. Cara kerja atau akses pendaftaran online cepat untuk diakses
			2. Pendaftaran online yang disajikan mudah dimengerti
			3. Pendaftaran online dapat di akses kapan saja
			4. Pendaftaran Online hanya dapat diakses pada waktu-waktu tertentu
			5. Pendaftaran online hanya dapat di akses oleh siapa saja yang memerlukan
			6. Saya mudah mengakses dan menggunakan pendaftaran online yang ada
			7. Pendaftaran online yang ada mudah untuk saya pahami
			8. Pendaftaran online menyediakan menu-menu yang mudah digunakan
			9. Pendaftaran online menyediakan letak menu yang mudah dipahami
			10. Letak website mudah dipahami
			11. Pendaftaran online memberikan pendaftaran rawat jalan yang tepat waktu

			12. Pendaftaran online memberikan respon cepat dalam pemrosesan pendaftaran
2	Kepuasan Pasien		1. Saya merasa puas karena pendaftaran online yang disediakan memudahkan saya dalam pendaftaran rawat jalan
		Rahmawati, 2019	2. Saya merasa puas karena fitur-fitur pendaftaran online saat ini membantu saya
			3. Saya merasa puas karena pendaftaran online yang digunakan memberikan pendaftaran yang akurat
			4. Saya merasa puas dengan pendaftaran online karena menyediakan pendaftaran yang terpercaya
			5. Saya merasa puas dengan tampilan pendaftaran online yang menarik
			6. Saya merasa puas terhadap tampilan menu-menu yang mudah digunakan
			7. Saya merasa puas terhadap format tampilan letak menu yang mudah dipahami
			8. Saya merasa puas terhadap pendaftaran online karena menyediakan tampilan letak website

			yang mudah dipahami
		Rahmawati, 2019	9. Saya merasa puas terhadap pendaftaran online yang disediakan
			10. Saya merasa puas karena mudah mengakses dan menggunakan pendaftaran online yang ada
			11. Saya merasa puas karena pendaftaran online memberikan pendaftaran rawat jalan yang tepat waktu
			12. Saya merasa puas karena respon pendaftaran online cepat dalam pemrosesan pendaftaran

Lampiran 12

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran 13

Distribusi Nilai T Tabel

Zdf	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
1	1,000000	3,077684	6,313752	12,706205	31,820516	63,656741	318,308839
2	0,816497	1,885618	2,919986	4,302653	6,964557	9,924843	22,327125
3	0,764892	1,637744	2,353363	3,182446	4,540703	5,840909	10,214532
4	0,740697	1,533206	2,131847	2,776445	3,746947	4,604095	7,173182
5	0,726687	1,475884	2,015048	2,570582	3,364930	4,032143	5,893430
6	0,717558	1,439756	1,943180	2,446912	3,142668	3,707428	5,207626
7	0,711142	1,414924	1,894579	2,364624	2,997952	3,499483	4,785290
8	0,706387	1,396815	1,859548	2,306004	2,896459	3,355387	4,500791
9	0,702722	1,383029	1,833113	2,262157	2,821438	3,249836	4,296806
10	0,699812	1,372184	1,812461	2,228139	2,763769	3,169273	4,143700
11	0,697445	1,363430	1,795885	2,200985	2,718079	3,105807	4,024701
12	0,695483	1,356217	1,782288	2,178813	2,680998	3,054540	3,929633
13	0,693829	1,350171	1,770933	2,160369	2,650309	3,012276	3,851982
14	0,692417	1,345030	1,761310	2,144787	2,624494	2,976843	3,787390
15	0,691197	1,340606	1,753050	2,131450	2,602480	2,946713	3,732834
16	0,690132	1,336757	1,745884	2,119905	2,583487	2,920782	3,686155
17	0,689195	1,333379	1,739607	2,109816	2,566934	2,898231	3,645767
18	0,688364	1,330391	1,734064	2,100922	2,552380	2,878440	3,610485
19	0,687621	1,327728	1,729133	2,093024	2,539483	2,860935	3,579400
20	0,686954	1,325341	1,724718	2,085963	2,527977	2,845340	3,551808
21	0,686352	1,323188	1,720743	2,079614	2,517648	2,831360	3,527154
22	0,685805	1,321237	1,717144	2,073873	2,508325	2,818756	3,504992
23	0,685306	1,319460	1,713872	2,068658	2,499867	2,807336	3,484964
24	0,684850	1,317836	1,710882	2,063899	2,492159	2,796940	3,466777
25	0,684430	1,316345	1,708141	2,059539	2,485107	2,787436	3,450189
26	0,684043	1,314972	1,705618	2,055529	2,478630	2,778715	3,434997
27	0,683685	1,313703	1,703288	2,051831	2,472660	2,770683	3,421034
28	0,683353	1,312527	1,701131	2,048407	2,467140	2,763262	3,408155
29	0,683044	1,311434	1,699127	2,045230	2,462021	2,756386	3,396240
30	0,682756	1,310415	1,697261	2,042272	2,457262	2,749996	3,385185
31	0,682486	1,309464	1,695519	2,039513	2,452824	2,744042	3,374899
32	0,682234	1,308573	1,693889	2,036933	2,448678	2,738481	3,365306
33	0,681997	1,307737	1,692360	2,034515	2,444794	2,733277	3,356337
34	0,681774	1,306952	1,690924	2,032245	2,441150	2,728394	3,347934
35	0,681564	1,306212	1,689572	2,030108	2,437723	2,723806	3,340045
36	0,681366	1,305514	1,688298	2,028094	2,434494	2,719485	3,332624
37	0,681178	1,304854	1,687094	2,026192	2,431447	2,715409	3,325631
38	0,681001	1,304230	1,685954	2,024394	2,428568	2,711558	3,319030
39	0,680833	1,303639	1,684875	2,022691	2,425841	2,707913	3,312788
40	0,680673	1,303077	1,683851	2,021075	2,423257	2,704459	3,306878

Lampiran 14

Jawaban Responden Variabel Sistem Pendaftaran Online

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Total
Responden 1	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	50
Responden 2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	52
Responden 3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	39
Responden 4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	53
Responden 5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	49
Responden 6	3	3	5	5	3	4	3	5	4	5	4	3	47
Responden 7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
Responden 8	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	4	48
Responden 9	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	47
Responden 10	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	43
Responden 11	5	4	3	5	5	3	3	2	4	4	4	4	46
Responden 12	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	52
Responden 13	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	52
Responden 14	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50
Responden 15	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	36
Responden 16	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Responden 17	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	48
Responden 18	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	44
Responden 19	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	49
Responden 20	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	52
Responden 21	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	47
Responden 22	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	42
Responden 23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50

Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 25	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47
Responden 26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	48
Responden 27	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	52
Responden 28	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51
Responden 29	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	40
Responden 30	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	43
Responden 31	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	43
Responden 32	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	47
Responden 33	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	52
Responden 34	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	47
Responden 35	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	51
Responden 36	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	41
Responden 37	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	48
Responden 38	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	46

Lampiran 15

Jawaban Responden Kepuasan Pasien Rawat Jalan

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Total
Responden 1	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	48
Responden 2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	52
Responden 3	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	39
Responden 4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	54
Responden 5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	49
Responden 6	3	3	5	5	3	4	3	5	4	5	3	3	46
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Responden 8	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	2	4	45
Responden 9	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	47
Responden 10	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	43
Responden 11	5	4	3	5	5	3	3	2	4	4	4	4	46
Responden 12	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	52
Responden 13	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	52
Responden 14	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	50
Responden 15	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	37
Responden 16	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
Responden 17	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	48
Responden 18	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	44
Responden 19	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	50
Responden 20	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	52
Responden 21	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	48
Responden 22	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	42
Responden 23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50

Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Responden 25	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	47
Responden 26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	48
Responden 27	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	52
Responden 28	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51
Responden 29	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	40
Responden 30	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	43
Responden 31	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	43
Responden 32	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	48
Responden 33	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	52
Responden 34	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	48
Responden 35	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	51
Responden 36	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	43
Responden 37	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	50
Responden 38	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	46

Lampiran 16

Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
RSUD dr. SOEDONO MADIUN

Jl. Dr. Sutomo No. 59 Telp. (0351) 454657, 464325 Fax. (0351) 458054
 Website : www.rssoedono.jatimprov.go.id , Email : rsu_soedonomdn@jatimprov.go.id
MADIUN 63116

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 22.246 / 102.9 / 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : dr. ABDUL ROHIM, Sp.A
 NIP : 19600314 199509 1 001
 Pangkat / Golongan : Pembina Tingkat I / IV b
 Jabatan : Wakil Direktur Penunjang, Pendidikan Dan Penelitian RSUD
 dr. Soedono Madiun

Menerangkan :

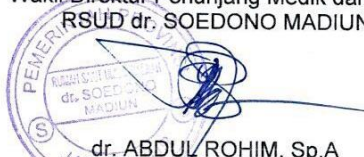
N a m a : EKA NUR SEPTIANINGSIH
 NIM : 201907014
 Program Studi : D3 Rekam Medis STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
 Judul Penelitian : Pengaruh Sistem Registrasi Pendaftaran Online Terhadap
 Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soedono
 Madiun

Telah selesai melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedono
 Madiun mulai 07 April 2022 sampai dengan 07 Mei 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana
 mestinya.

Madiun, 25 Mei 2022

Wakil Direktur Penunjang Medik dan Diklit
 RSUD dr. SOEDONO MADIUN


 dr. ABDUL ROHIM, Sp.A
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19600314 199509 1 001

Lampiran 17

Lembar Cek Plagiasi

Eka Nur S Cek Plagiasi

ORIGINALITY REPORT

32%

SIMILARITY INDEX

30%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS