

ANALISIS SISTEM PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSAU dr. M. SALAMUN

Silpi Indriyani¹, Dodi Syaripudin²

^{1,2} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

^{1,2} Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung.

E-mail: 1silpiindriyani27@gmail.com; 2dodisyaripudin@gmail.com

ABSTRACT

Registration system is a service performed by registering patients. The purpose of this study was to determine how much the outpatient registration system affects patient satisfaction. The research method used by the author is a quantitative method with a descriptive approach. This research was conducted by observation and collecting data from the results of the questionnaire by testing the validity with the Corrected Item-Total Correlation and reliability test with the Cronbach Alpha technique. The population in this study were outpatients who sought treatment at RSAU dr. M. Salamun 2023 then a sample of 99 patients was taken using the slovin formula. The results obtained level of patient satisfaction with the registration system at RSAU dr. M. Salamun, 41 male and 58 female respondents. Based on the results there are many patients satisfied with the registration system that applies at RSAU dr. M. Salamun, from the results of the validity test the data obtained is valid and reliability.

Keywords: *Registration system, patient satisfaction.*

ABSTRAK

Sistem pendaftaran adalah pelayanan yang dilakukan dengan mendaftarkan pasien. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat penting bagi dan berharga bagi citra rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar sistem pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan observasi dan pengumpulan data dari hasil kuesioner dengan menguji validitas dengan *Corrected Item-Total Correlation* dan uji reliabilitas dengan teknik *Alpha Cronbach*. Populasi dalam penelitian ini pasien rawat jalan yang berobat di RSAU dr. M. Salamun 2023 kemudian sampel yang diambil sebanyak 99 pasien yang dilakukan menggunakan rumus slovin. Hasil yang diperoleh tingkatan kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran di RSAU dr. M. Salamun responden yang diperoleh laki-laki sebanyak 41 dan perempuan 58. Berdasarkan hasil terdapat banyak pasien puas terhadap sistem pendaftaran yang berlaku di RSAU dr. M. Salamun, dari hasil uji validitas data yang diperoleh valid dan reliability.

Katakunci : Sistem Pendaftaran, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit menurut (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47, 2021) Rumah sakit merupakan instalasi pelayanan kesehatan dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Sistem informasi kesehatan menurut (Hatta, 2013) sistem informasi kesehatan akan mendukung terselenggarakannya kesehatan perorangan dan masyarakat. Penyelenggaraan sistem informasi kesehatan perorangan terdiri dari sistem informasi klinis, sistem informasi administrasi pelayanan kesehatan, sistem informasi penunjang pelayanan kesehatan, dan sistem pendukung keputusan pelayanan kesehatan. Sistem administrasi merupakan sebuah kegiatan berupa pendaftaran pasien. Sistem administrasi tersebut meliputi aktivitas pasien masuk keluar-rujuk, lama dirawat, data demografi, dan cara pembayaran.

Loket pendaftaran di Rumah Sakit memegang peran penting karena menyediakan data catatan medis pasien. Selain itu, bagian pendaftaran merupakan koordinasi kegiatan unit lain di rumah sakit yang diawali dengan registrasi pasien. Pelayanan pendaftaran adalah jenis *front office* yang menjadi ujung tombok pelayanan karena merupakan pelayanan

yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum (Ayu Diana Fuansari, Anneke Suparwati & Putri Asmita Wigati, 2014).

Penerimaan pasien rawat jalan yang dinamakan TPRJ (Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan) adalah tempat pencatatan identitas, data pasien dan fungsi utamanya menerima pasien yang akan berobat ke poliklinik yang dituju masing-masing pasien untuk diberikan pelayanan dari rumah sakit kepada masyarakat atau pasien. Prosedur penerimaan pasien rawat jalan dapat disesuaikan dengan sistem yang dianut oleh masing-masing rumah sakit.

Waktu tunggu pasien menurut (Febriyanti, 2013) waktu tunggu pasien dalam pelayanan di tempat pendaftaran merupakan salah satu faktor penting yang akan menjadi salah satu komponen yang potensi sebagai penyebab ke tidak puas. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antre lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mempengaruhi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang.

Kepuasan pasien menurut (Venesy Natalia Putri Kaunang, Gayatri Citraningtyas & Widya Astuty Lola, 2020) merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan definisi tersebut kualitas

pelayanan yang baik akan memberi kepuasan kepada pasien serta kepuasan pasien akan mempengaruhi pasien untuk kembali lagi ke rumah sakit tersebut bila membutuhkan. Pasien merasa puas, akan menguntungkan rumah sakit juga karena akan dipromosikan lewat mulut ke mulut oleh pasien yang telah merasakan pelayanannya.

RSAU dr. M. Salamun merupakan salah satu rumah sakit yang meyenggarakan pelayanan pendaftaran. Berdasarkan hasil observasi di RSAU dr. M. Salamun di dapat bahwa masih ada permasalahan mengenai pelayanan yang diberikan, hal ini dapat dilihat dengan adanya pasien yang komplain terhadap petugas Tempat Pendaftaran Pasien (TPP). Komplain pasien yang ditujukan kepada petugas TPP berupa komplain terhadap sistem yang sering eror dan antrean yang cukup lama dikarenakan sering terjadi gangguan sistem di pendaftaran yang berlangsung. Memerhatikan masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RSAU dr. M. Salamun”.

METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan, menguji dan menjelaskan suatu fenomena dengan data (angka) apa adanya tanpa bermaksud menguji hipotesis tertentu (Wiwik Sulistyawati, et al 2022). Populasi dalam penelitian ini pasien rawat jalan yang berobat di RSAU dr. M. Salamun 2023

kemudian teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Rendom Sampling. Besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 99 responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya:

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden.

Dalam hal ini penulis melakukan observasi langsung ke lapangan ke tempat penelitian di bagian rekam medis khususnya pendaftaran rawat jalan RSAU dr. M. Salamun, dengan mengamati pasien di bagian pendaftaran terhadap sistem pendaftaran rawat jalan.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan atau pernyataan kepada responden yang dituju untuk dijawab. Dalam penelitian ini penulis menyebarkan 10 pertanyaan kepada 99 pasien atau responden yang datang ke RSAU dr. M. Salamun 2023 di bagian pendaftaran rawat jalan.

3. Studi Pustaka

Menurut (Sugiyono, 2017) studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik studi pustaka dengan mengambil dan mempelajari dari buku

ilmiah, laporan penelitian juga dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan

1. Kriteria Jenis Poliklinik

Tabel 1. Persentase Jumlah Pasien

Jenis Poli Klinik	Jumlah	Persentase (%)
Poli Dalam	32	32%
Poli Jantung	27	27%
Poli Mata	3	3%
Poli Gigi	6	6%
Poli Saraf	18	18%
Poli Obsgyn	6	6%
Poli Rehab	7	7%
Total	99	100%

Sumber : data diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel di atas diketahui persentase pada jenis poliklinik pasien rawat jalan di RSAU dr. M. Salamun dengan menggunakan skala likert persentase tertinggi pada jenis poliklinik dalam sebesar 32% dengan jumlah 32 responden. Selain itu juga dapat diketahui persentase yang paling rendah terdapat pada jenis poliklinik mata sebesar 3% dengan jumlah 3 responden.

2. Kriteria Umur

Tabel 2. Persentase Berdasarkan Umur

Umur	jumlah	Persentase (%)
17-25 tahun	6	6%
26-34 tahun	25	25%
35-43 tahun	10	10%
44-52 tahun	22	22%
53-61 tahun	20	20%
62-70 tahun	12	12%
71-79 tahun	4	4%
Total	99	100%

Sumber: data diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat diketahui persentase pada kriteria umur responden pasien rawat jalan di RSAU dr. M. Salamun 2023 dengan menggunakan skala likert. Di mana mengambil sampel 99 responden terdapat 6 orang atau 6% berusia antara 17-25 tahun, 25% berusia 26-34, 10% berusia 35-43, 22% berusia 44-52, 20% berusia 53-61, 12% berusia 62-70, 4% berusia 71-79 tahun. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien rawat jalan yang berusia 26-34 tahun (25%).

3. Kriteria Jenis Kelamin

Tabel 3

Persentasi Jenis Kelamin Pasien

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	41	41%
Perempuan	58	59%
Total	99	100%

Sumber: data diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui persentase pada kriteria jenis kelamin responden pasien rawat jalan di RSAU dr. M. Salamun 2023 menunjukan bahwa 99 responden yang menjadi sampel penelitian, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang atau sebesar 41%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang atau sebanyak 59%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan (59%).

4. Kriteria Pendidikan Terakhir

Tabel 4
Persentase Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	37	37%
SLTP	16	16%
SMA	36	36%
Sarjana	7	7%
Tidak Sekolah	3	3%
Total	99	100%

Sumber: data diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui persentase karakteristik pendidikan terakhir responden pasien rawat jalan di RSAU dr. M. Salamun 2023. Persentase tertinggi pada tingkat pendidikan tamat SD sebesar 37% dengan jumlah 37 responden. Selain itu, dapat diketahui persentase pendidikan terendah terdapat pada tidak sekolah sebesar 3% dengan jumlah 3 responden.

B. Pengaruh Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RSAU dr. M. Salamun Kota Bandung

1. Analisis Deskriptif Responden Tentang Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis responden dalam menentukan skor dan persentase dengan sampel yang berjumlah 99 orang pasien adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Kuesioner Sistem Pendaftaran Rawat Jalan (X)

No	Pertanyaan	SP	P	CP	TP	STP	F	%
1	Petugas cepat dalam menangani hambatan terkait sistem di bagian pendaftaran	4.0%	17.2%	49.5%	29.3%	0%	99	100.0%
2	Petugas memberikan penjelasan terkait sistem yang eror	7.1%	25.3%	52.5%	15.2%	0%	99	100.0%
3	Petugas mampu menangani keluhan pasien	55.6%	42.4%	2.0%	0%	0%	99	100.0%
4	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dengan baik	39.4%	59.6%	0%	1.0%	0%	99	100.0%
5	Kecandalan petugas pendaftaran mampu mengastansi data pasien	31.2%	65.7%	3.0%	0%	0%	99	100.0%

Sumber: data diolah penulis (2023)

1) Deskriptif Sistem Pendaftaran (X)

a) Frekuensi kecepatan petugas pendaftaran terkait hambatan sistem
Berdasarkan tabel 5 frekuensi jawaban responden sebesar 4.0% sangat puas, 17.2% puas, 49.5% cukup puas, 29.3% tidak puas.

b) Frekuensi penjelasan petugas terhadap sistem yang eror
Berdasarkan tabel 5 frekuensi jawaban responden sebesar 7.1% sangat puas, 25.3% puas, 52.5% cukup puas, 15.2% tidak puas.

c) Frekuensi petugas mampu menangani keluhan pasien
Berdasarkan tabel 5 frekuensi jawaban responden sebesar 55.6% sangat puas, 42.4% puas, 2.0% cukup puas.

d) Frekuensi petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dengan baik

Berdasarkan tabel 5 frekuensi jawaban responden sebesar 39.4% sangat puas, 59.6% puas, 1.0% tidak puas.

e) Frekuensi petugas pelayanan pendaftaran

Berdasarkan tabel 5 frekuensi jawaban responden sebesar 31.3% sangat puas, 65.7% puas, 3.0% cukup puas.

Tabel 6
Hasil Kuesioner Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP	R	%
1	Fasilitas fisik (gedung, loket, ruang tunggu, dll) sangat memuaskan dan rumah sakit ini memuaskan	49.5%	50.5%	0%	0%	0%	99	100.0%
2	Waktu tunggu sangat tepat dan memuaskan dan rumah sakit ini memuaskan	4.0%	23.2%	46.5%	26.3%	0%	99	100.0%
3	Petugas memberikan informasi terkait prosedur dan jadwal kunjungan dengan baik	53.5%	45.5%	1.0%	0%	0%	99	100.0%
4	Petugas di terima sudah lancar seperti dan rumah sakit ini memuaskan	50.5%	47.5%	2.0%	0%	0%	99	100.0%
5	Petugas melakukan wawancara secara teliti dan tepat	33.3%	62.5%	13.1%	1.0%	0%	99	100.0%

Sumber: data diolah penulis (2023)

2) Deskriptif Kepuasan Pasien (Y)

a) Frekuensi fasilitas fisik (gedung, loket, ruang tunggu, dll.) di rumah sakit memuaskan

Berdasarkan tabel 6 frekuensi jawaban responden sebesar 49.5% sangat puas, 50.5% puas.

b) Frekuensi waktu tunggu tepat dan memuaskan

Berdasarkan tabel 6 frekuensi jawaban responden sebesar 4.0% sangat puas, 23.2% puas, 46.5% cukup puas, 26.3% tidak puas.

c) Frekuensi petugas memberikan informasi terkait prosedur dan jadwal kunjungan dengan baik

Berdasarkan tabel 6 frekuensi jawaban responden sebesar 53.5% sangat puas, 45.5% puas, 1.0% cukup puas.

d) Frekuensi petugas pendaftaran melakukan wawancara secara teliti dan tepat

Berdasarkan tabel 6 jawaban responden sebesar 50.5% sangat puas, 47.5% puas, 2.0% cukup puas.

e) Frekuensi petugas pendaftaran melakukan wawancara secara teliti dan tepat

Berdasarkan tabel 6 frekuensi jawaban responden sebesar 33.3% sangat puas, 52.5% puas, 13.1% cukup puas, 1.0% tidak puas.

2. Analisis Statistik

Untuk memberikan gambaran mengenai variabel-variabel penelitian (sistem pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien), peneliti menggunakan tabel deskriptif yang tersaji pada tabel berikut:

Tabel 7
Hasil Statistik Deskriptif Sistem Pendaftaran Rawat Jalan

		Statistics										
		X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
N	Valid	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.96	3.24	4.54	4.37	4.28	4.49	3.05	4.53	4.48	4.18	40.13
Std. Error of Mean		.080	.080	.054	.055	.052	.051	.082	.052	.054	.069	.325
Median		3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	40.00
Mode		3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	38*
Std. Deviation		.794	.797	.540	.546	.516	.503	.813	.522	.541	.691	3.231
Variance		.631	.635	.292	.298	.266	.253	.661	.272	.293	.477	10.442
Range		3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	16
Minimum		2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	34
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Sum		293	321	449	433	424	445	302	448	444	414	3973

Sumber: Hasil pengolahan data penulis menggunakan SPSSversi 25 (2023)

Sumber : Hasil pengolahan penulis menggunakan SPSS versi 2.5 (2023)

Hasil pengukuran mempunyai total jawaban seluruhnya 3973 dengan jawaban terendah 34 dan tertinggi 50 sehingga diperoleh skor jawaban rata-rata dan standar deviation 3.231.

C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pertanyaan Kuesioner

1. Uji Validitas Pertanyaan Kuesioner

Tabel 8

Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	77.30	35.479	.598		.676
X2	77.02	35.836	.555		.681
X3	75.73	39.282	.324		.709
X4	75.89	38.834	.387		.704
X5	75.98	39.612	.291		.711
Y1	75.77	40.241	.200		.717
Y2	77.21	35.761	.550		.681
Y3	75.74	39.747	.266		.713
Y4	75.78	38.317	.471		.699
Y5	76.08	36.871	.527		.688
Total	40.13	10.442	1.000		.677

Sumber: Hasil pengolahan data penulis menggunakan SPSS versi 25 (2023)

Dari hasil tabel uji validitas di atas nilai r hitung masing-masing pertanyaan pada *Corrected Item-Total Correlation* atau r hitung positif, nilai tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel yang didapat dari tabel nilai signifikan dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat signifikan $\alpha = 0,1$ dengan $N = 99$ responden dengan $df = 2$, signifikannya dua arah antara pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan tidak berpengaruh variabel X terhadap variabel Y, jadi $df = N - 2$ hasilnya $df = 99 - 2$, yaitu 97. Didapat r tabel sebesar 0,1663. Hasilnya semua pertanyaan valid karena r hitung > r tabel.

2. Uji reliabilitas

Tabel 9
Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	10

Sumber: Hasil pengolahan data penulis menggunakan SPSS versi 25 (2023)

Hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan nilai *Cronbranch Alpha* sebesar 0,677 dan *N of Items* atau item pertanyaan adalah 10 pertanyaan dengan r tabel sebesar 0,166. Hasilnya reliabel karena r hitung > r tabel.

3. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi sederhana digunakan untuk menganalisis apakah terdapat hubungan timbal balik atau sebab-akibat antara variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y). Berikut hasil uji regresi linier sederhana yang penulis olah menggunakan SPSS versi 25.

Tabel 10
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.854	1.530		7.092	.000
	Sistem Pendaftaran	.510	.079	.550	6.489	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil pengolahan data penulis menggunakan SPSS versi 25 (2023)

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana pada tabel 10 diperoleh persamaan regresi linier sederhana adalah dengan angka konstan dari unstandardized coefficients sebesar 10.854 dan b adalah angka koefisien regresi bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa sistem pendaftaran rawat jalan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Y). sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 10.854 + 0.510 X$.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *Independent* (X) berpengaruh terhadap variabel *dependent* (Y). Dasar pengambilan keputusan uji hipotesis jika nilai thitung > ttabel maka ada pengaruh variabel *Independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) atau hipotesis diterima. Sebaliknya jika nilai thitung < ttabel maka tidak ada pengaruh variabel *Independent*

(X) terhadap variabel *dependent* (Y) atau hipotesis ditolak.

H0 : Sistem pendaftaran rawat jalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. M. Salamun Bandung.

H1 : Sistem pendaftaran rawat jalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. M. Salamun Bandung.

Tabel 11
Hasil Uji Hipotesis

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	10.854	1.530		7.092	.000
	Sistem Pendaftaran	.510	.079	.550	6.489	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil pengolahan data penulis menggunakan SPSS versi 25 (2023)

Dari hasil uji hipotesis pada tabel 11 diatas menunjukkan hasil thitung sebesar 6,489 dengan nilai ttabel alternatif (H0) ditolak apabila nilai thitung > ttabel, karena nilai thitung 6,489 > ttabel 1,66071, maka pernyataan hipotesis penelitian (H1) diterima (H0) ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa sistem pendaftaran pasien rawat jalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. M. Salamun.

5. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Hasil uji koefisien determinasi di gunakan untuk mengetahui berapa persentase Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien. Berikut hasil koefisien determinasi yang sudah penulis oleh menggunakan SPSS versi 25.

Tabel 12
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Model Summary	
			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.550 ^a	.303	.295	1.481

a. Predictors: (Constant), Sistem Pendaftaran

Sumber: Hasil pengolahan data penulis menggunakan SPSS versi 25 (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dicari pada hasil uji di atas dengan SPSS dalam uji regresi linear sederhana, hasilnya adalah seberapa besar pengaruh variabel sistem pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Maka, hasilnya sebesar 30,3% pengaruh variabel sistem pendaftaran terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya 67,9% dipengaruhi variabel lain atau error (e).

SIMPULAN

Dari hasil pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai rata-rata dari hasil kuesioner terhadap pasien mengenai sistem pendaftaran, mayoritas pasien sangat puas terhadap sistem pendaftaran yang berlaku di RSAU dr. M. Salamun. Dalam uji validitas dan reliabilitas diketahui valid dalam setiap dimensi. Namun pada indikator dimensi kecepatan petugas dalam mengenai hambatan sistem terdapat 29,3% pasien tidak puas. Dalam uji hipotesis diketahui bahwa sistem pendaftaran rawat jalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSAU dr. M. Salamun.

Hasil uji koefisien dalam uji regresi linear sederhana, hasilnya adalah seberapa besar pengaruh variabel sistem pendaftaran rawat jalan terhadap kepuasan pasien. Maka, hasilnya sebesar 30,3% pengaruh variabel sistem pendaftaran

rawat jalan terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya 67,9% dipengaruhi variabel lain atau *error* (e).

DAFTAR PUSTAKA

A. Dokumen

1. PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA. (2021). *PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 47 TAHUN 2021 TENTANG PENYELENGGARAAN BIDANG PERUMAHSAKITAN.*

B. Buku Ilmiah

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*
Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D.*
Bandung : ALFABETA.

Annisa Fauziah. (2020). *ANALISIS PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN BPJS DI TPPRJ RS TMC KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2019.*

Ayu Diana Fuanasari, A. S. P. A. W. (2014). Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)*, 2.

Natalia, V., Kaunang, P., Citraningtyas, G., & Lolo, W. A. (2020). *ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA MANADO.*

Sekarlati, D., Nurcahyati, S., Rosmawan, H., Medis dan Informasi Kesehatan,

R., Mahardika Cirebon, S., & Author, C. (2019). ANALISIS SISTEM PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SIDAMULYA KABUPATEN CIREBON. *JURNAL KESEHATAN MAHARDIKA*, 6.
www.jurnal.stikesmahardika.ac.id