

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT

Wiliyanto Kevin Suherman<sup>1</sup>, Syaikhul Wahab<sup>2</sup>, Matoeari Soelistijaningoem<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

<sup>1,2</sup>Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Soebroto No. 301 Bandung

<sup>3</sup>RSUD Al Ihsan, Jl. Kiastramanggala, Baleendah, Bandung

E-mail: <sup>1</sup>kevinsuherman666@gmail.com, <sup>2</sup>syaikhulwahab@gmail.com, <sup>3</sup>matoearisoelist@gmail.com

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction at Al Ihsan Hospital. The method used by researchers is quantitative with a descriptive approach. The data collection techniques are questionnaires, observations and literature studies. The sampling in this study was outpatients in March based on the results of a simple linear regression test showing that there was an influence on the quality of service on patient satisfaction at the hospital. From the results of the study, there are problems, including: (1) there are some patients who complain about the lack of services that have been provided, such as unstable networks that result in long queues, (2) as for patients who come during operating hours, registration has been closed because the doctor's quota is full, (3) lack of socialization to patients about online registration so that many patients experience difficulties when registering. The suggestions from the author to solve the problem are: (1) checking and upgrading the system regularly by the hospital's IT (2) registration officers must often provide and remind about the quota of doctor services to patients (3) socialize to patients about the flow of outpatient registration procedures at Al Ihsan Hospital.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Patient Registration, Quality Of Service

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Al Ihsan. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner, observasi dan studi pustaka. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan bulan maret berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD. Dari hasil penelitian terdapat permasalahan antara lain (1) terdapat beberapa pasien yang mengeluh akan kurangnya pelayanan yang telah diberikan seperti jaringan kurang stabil yang mengakibatkan antrian panjang, (2) adapun pasien yang datang pada waktu jam operasional pendaftaran sudah ditutup karena kuota dokter sudah penuh, (3) kurangnya sosialisasi kepada pasien terhadap pendaftaran *online* sehingga pasien banyak yang mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran. Adapun saran dari penulis untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yaitu : (1) melakukan pengecekan dan *upgrading* sistem secara berkala oleh pihak IT rumah sakit, (2) petugas pendaftaran harus sering memberikan serta mengingatkan mengenai kuota pelayanan dokter kepada pasien, (3) melakukan sosialisasi kepada pasien mengenai alur prosedur pendaftaran rawat jalan di RSUD Al Ihsan.

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

## PENDAHULUAN

Menurut Kemenkes RI No.340 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Di Rumah sakit ada beberapa jenis pelayanan diantaranya

pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan.

Menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 unit rekam medis sebagai salah satu unit yang ada di rumah sakit yang bertugas untuk mengumpulkan, mengelola dan menganalisa

semua berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Masyarakat selalu menginginkan pelayanan yang lebih baik, ramah dan berkualitas. Oleh karena itu, kepuasan pasien akan menjadi hasil dari kualitas pelayanan. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang memenuhi harapan pasien sebagai pengguna jasa kesehatan.

Setiap individu mempunyai keinginan atau harapan dalam hidupnya. Menyadari hal ini mungkin bisa memuaskan bagi dirinya. Kepuasan dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu, rekomendasi, janji atau informasi relevan yang diperoleh dari berbagai media. Selain itu, kepuasan juga akan hadir ketika hasil kinerja memenuhi atau melebihi bahkan melebihi harapan. Dengan demikian, kepuasan pasien di rumah sakit bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit. (Kristanti, 2023:3)

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan. Sedangkan kepuasan pasien merupakan harapan pasien yang timbul dari tindakan tenaga medis akibat terselenggaranya pelayanan medis selama proses interaksi dalam rangka pemberian pelayanan. (ZAHRA, 2023:3)

Pendaftaran Rawat Jalan TPPRJ adalah lokasi yang digunakan untuk mendaftarkan pasien yang meminta pelayanan pendaftaran rawat jalan (non rawat inap). Pada bagian ini pasien melakukan registrasi pada pengelola rekam medis pada bagian registrasi (SHIDQIAH, 2022:135)

Kualitas menyangkut pemenuhan harapan konsumen, kualitas sebenarnya akan tergantung pada sudut pandang konsumen atau pasien, dengan kata lain salah satu penentu utama kualitas suatu produk adalah pasien. Suatu pelayanan dikatakan bermutu jika produknya dapat memuaskan pasien.

Kepuasan pasien merupakan tanggapan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena

itu, pasien dapat merasa puas jika kinerja atau hasil aktual yang diterima pasien memenuhi atau melampaui harapannya.. (Arvianti Thirdy, 2022:2)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan selama praktik kerja lapangan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat, penulis menemukan beberapa permasalahan dibagian pelayanan pendaftaran terdapat beberapa pasien yang mengeluh akan kurangnya pelayanan yang telah diberikan seperti jaringan kurang stabil yang mengakibatkan antrian panjang dibagian pendaftaran, adapun pasien yang datang pada waktu jam operasional pendaftaran sudah ditutup karena kuota dokter sudah penuh, kurangnya sosialisasi kepada pasien terhadap pendaftaran online sehingga pasien banyak yang mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran. Maka dari itu peneliti mengambil judul mengenai **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN REKAM MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AL IHSAN PROVINSI JAWA BARAT.**

## **KAJIAN PUSTAKA**

1. Konsep Rumah Sakit  
Menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang
2. Konsep Rekam Medis  
Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24/MENKES/PER/2022, Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Dan rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis.
3. Konsep Pendaftaran Pasien  
Menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 2016)“pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar (mendaftarkan

) yaitu mendaftarkan nama, alamat, dalam daftar” adapun definisi pendaftaran menurut Dirjen Yanmed (2006;22) “Pendaftaran adalah tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik maupun dirawat yang merupakan dari suatu sistem prosedur pelayannya rumah sakit.”

4. Konsep Pasien  
Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 pasal 1 bahwa, Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun secara tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.
5. Konsep Rawat Jalan  
Menurut (Sabarguna dalam Hidayah A N, 2016:35) pada saat ini pelayannya rawat jalan banyak diselenggarakan oleh klinik rumah sakit, secara umum dapat dibedakan dalam 4 macam yaitu :
  - a. Pelayanan gawat darurat (*emergency services*) merupakan pelayanan untuk menangani pasien yang membutuhkan pertolongan segera dan mendadak.
  - b. Pelayanan rawat jalan paripurna (*comprehensive hospital outpatient services*) merupakan pelayanan yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.
  - c. Pelayanan rujukan (*referral services*) merupakan pelayanan yang hanya melayani pasien-pasien rujukan oleh sarana kesehatan lain.
  - d. Pelayanan bedah jalan (*ambulatory surgery services*) merupakan pelayanan yang memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.
6. Konsep Kualitas Pelayanan  
Menurut (Departemen Kesehatan RI 2006) yang dikutip oleh Ayu Wahyuni (2018:15) pelayanan yang berkualitas merupakan tujuan akhir dalam setiap pelayanan, khususnya dalam bidang kesehatan pelayanan yang diterima merupakan rangkaian dari beberapa

kegiatan yang membentuk satu set pelayanan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tergantung dengan tujuan dan apa yang dilakukan dengan pelayanan tersebut.

7. Konsep Kepuasan Pasien  
Menurut (Dr. Ns. Muhammad Thabran Talib, 2022:139) kepuasan pasien merupakan keseluruhan perasaan atau sikap yang dimiliki seseorang atas layanan, sikap dari pasien mengenai jasa yang diterima melalui evaluasi pasien berdasarkan pengalaman pasien, persepsi pasien atas kinerja layanan terkait dengan harapan pasien.
8. Konsep Pengaruh  
Dalam KBBI (2016:849) pengaruh adalah daya yang ada yang timbul dari sesuatu (orang/benda) yang ikut membentuk kotak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.

## METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat dengan rentang waktu April – Juni 2023. Menurut (Sugiyono, 2018:3) Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan data konkret, dimana data tersebut berupa angka-angka yang diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat pada bulan Maret 2023 Pasien BPJS sebanyak 34340, Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N.(e)^2} \quad n = \frac{34340}{1+34340.(0,1)^2}$$

$$n = 99,70 \text{ (100) Sampel}$$

Jadi jumlah sampel yang akan diambil pada bulan Maret sebanyak 100 pasien.

Keterangan : n = Ukuran Sample

N = Ukuran Populasi  
e = Nilai Kritis (10%)

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan Studi Pustaka. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat oleh peneliti dan diuji agar layak untuk dioperasionalkan berdasarkan data primer dan sekunder yang diperoleh langsung tanpa perantara ke layanan pendaftaran RSUD Al Ihsan. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien determinasi, uji regresi linier sederhana, dan uji hipotesis t.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, data yang dibuat dengan kuesioner kepada pasien berikut hasil responden kuesioner dengan 100 responden di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat.

### 1. Hasil Dari Kualitas Pelayanan Rawat Jalan

Tabel 1.  
Skala Likert Kepuasan Pasien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 1,999	Sangat tidak puas
0,20 – 0,399	Tidak puas
0,40 – 0,599	Cukup puas
0,60 – 0,799	Puas
0,80 – 1,000	Sangat puas

Presentase kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan yang menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \sum \text{Skor}_{\text{observasi}} &= (\text{jumlah} \times \text{skor SS}) + (\text{jumlah} \times \text{skor S}) + (\text{jumlah} \times \text{skor KS}) \\ \sum \text{Skor}_{\text{observasi}} &= (611 \times 5) + (187 \times 4) + (2 \times 3) \\ &= 3.845 \\ \text{Presentase Kualitas} &= \frac{\sum \text{Skor}_{\text{observasi}}}{\sum \text{Skor}_{\text{yang diharapkan}}} \times 100\% \\ \text{Presentase Kualitas} &= \frac{3.845}{4900} \times 100\% \\ &= 78,4\% \end{aligned}$$

Frekuensi jawaban 100 responden dari 8 pernyataan mengenai kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan mendapatkan hasil sebesar 78,4% termasuk kategori puas.

### 2. Hasil Dari Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan

Tabel 2.  
Skala Likert Kepuasan Pasien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 1,999	Sangat tidak puas
0,20 – 0,399	Tidak puas
0,40 – 0,599	Cukup puas
0,60 – 0,799	Puas
0,80 – 1,000	Sangat puas

Presentase kepuasan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan yang menggunakan rumus sebagai berikut ;

$$\begin{aligned} \sum \text{Skor}_{\text{observasi}} &= (\text{jumlah} \times \text{skor SS}) + (\text{jumlah} \times \text{skor S}) + (\text{jumlah} \times \text{skor KS}) \\ \sum \text{Skor}_{\text{observasi}} &= (404 \times 5) + (186 \times 4) + (10 \times 3) \\ &= 2.794 \\ \text{Presentase Kualitas} &= \frac{\sum \text{Skor}_{\text{observasi}}}{\sum \text{Skor}_{\text{yang diharapkan}}} \times 100\% \\ \text{Presentase Kualitas} &= \frac{2.794}{4900} \times 100\% \\ &= 57\% \end{aligned}$$

Frekuensi jawaban 100 responden dari 6 pernyataan mengenai kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan mendapatkan hasil sebesar 57% termasuk kategori cukup puas

### 3. Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang didapatkan oleh penulis, maka penulis melakukan analisis data sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Tabel 3.  
Hasil Uji Validitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	70,69	19,246	,695	,884
X2	70,72	19,032	,707	,883
X3	70,83	18,991	,510	,890
X4	70,86	18,485	,709	,882
X5	70,76	18,932	,679	,884
X6	70,68	19,594	,599	,887
X7	70,87	18,559	,683	,883
X8	70,76	19,215	,596	,887
X9	70,86	18,485	,709	,882
X10	70,76	18,932	,679	,884
Y1	71,04	19,514	,299	,902
Y2	70,81	19,004	,607	,886
Y3	70,83	19,476	,467	,891
Y4	70,84	19,530	,401	,894
Y5	70,88	19,440	,452	,892
Y6	70,91	18,951	,434	,894

Sumber : Diolah Oleh Penulis SPSS (2023)

Hasil dari uji validitas di atas bahwa nilai  $r_{hitung}$  masing-masing pernyataan *corrected Item-Total Correlation* atau  $r_{hitung}$  positif, nilai tersebut hasil dari pengamatan  $r_{tabel}$  dan di dapat nilai dari tabel nilai signifikasi dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0,10$  dengan  $N = 100$  responden dengan  $df = 2$ .

Signifikasinya dua arah yaitu pengaruh variabel X terhadap Variabel Y, jadi  $df = N - 2$  hasilnya  $df = 100 - 2$  yaitu 98, didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,165. Dan hasil semua pernyataan valid, karena  $r_{hitung} >$  lebih besar  $r_{tabel}$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.  
Hasil Uji Reliabilitas  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,894	,906	16

Sumber : Diolah Oleh Penulis SPSS (2023)

Hasil uji reabilitas di atas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,894 dan *N of Items* atau item pernyataan adalah 16 pernyataan dengan  $r_{tabel}$  sebesar 0.165 Hasilnya *Reliable* karena  $r_{hitung} 0,894 >$   $r_{tabel} 0.165$ .

## 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 5.  
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	14,154	2,736		5,174	,000
	Kualitas Pelayanan	,289	,057	,454	5,047	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Diolah Oleh Penulis SPSS (2023)

Hasil uji regresi linear sederhana diatas menunjukkan nilai konstan sebesar 14,154 dan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,289 sehingga rumus persamaan regresi dari hasil tersebut adalah  $Y = 14,154 + 0,289 X$ , yang berarti bahwa dalam setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka maka kepuasan pasien bertambah 0,289, nilai koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa pengaruh antara variabel X dan Variabel Y adalah positif.

## 4. Uji Hipotesis T

$H_0$  : Kualitas pelayanan pasien rawat jalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat

$H_1$  : Kualitas pelayanan pasien rawat jalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat

Tabel 6.  
Hasil Uji t Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	14,154	2,736		5,174	,000
	Kualitas Pelayanan	,289	,057	,454	5,047	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Diolah Oleh Penulis SPSS (2023)

Hasil  $t_{hitung} = 5,047$  ( dapat dilihat dari tabel *Coefficients*) dari variabel kelengkapan formulir resume medis (X) terhadap Mutu Rekam Medis (Y) dan  $t_{tabel}$  sebesar 1.661 sehingga  $t_{hitung} >$   $t_{tabel}$ , Maka  $H_0$  ditola dan  $H_1$  diterima, artinya variabel kualitas pelayan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat.

## 5. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7.  
Hasil Uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.606 <sup>a</sup>	.454	.198	1,880

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Diolah Oleh Penulis SPSS (2023)

Hasil uji koefisien determinasi dicari pada hasil uji di atas dengan SPSS dalam uji regresi linear sederhana, hasilnya adalah seberapa besar pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Al Ihsan Provinsi Jawa Barat. Maka hasilnya sebesar 45,4% pengaruh dari variabel Kualitas Pasien (X) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y), sedangkan sisanya 54,6% dipengaruhi variabel lain atau eror (e). Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan untuk mengukur kuat atau rendahnya hubungan pengaruh maka dilihat tabel di atas dengan nilai  $R = 0,606$  yang artinya hubungan pengaruh di atas kuat.

### 4. Permasalahan yang timbul pada pengaruh kualitas pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat

1. Terjadinya gangguan koneksi jaringan internet saat pelayanan pendaftaran pasien dimana koneksi jaringan tidak stabil sehingga menghambat proses pendaftaran, karena proses pendaftaran sudah dilakukan secara *online*.
2. Pasien yang datang pada waktu jam operasional namun pendaftaran sudah ditutup karena terbatasnya kuota pelayanan sehingga tidak memungkinkan menerima pasien lagi.
3. Kurangnya sosialisasi petugas kepada pasien sehingga pasien sulit dalam melakukan pendaftaran online.

### 5. Upaya yang dilakukan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Al

### Ihsan Provinsi Jawa Barat untuk mengatasi permasalahan yang timbul

1. Bagian IT di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat melakukan pemeliharaan dan perbaikan jaringan, serta saat dilakukan perbaikan proses pendaftaran pasien disuruh menunggu sebentar terlebih dulu.
2. Petugas berusaha menjelaskan dan memberikan pemahaman kepada pasien yang datang pada jam operasional tapi sudah tidak bisa mendaftar bahwa dalam satu hari dokter hanya menerima 80 pasien secara online dan kurang lebih 10 pasien.
3. Petugas melakukan sosialisasi serta penjelasan kepada pasien mengenai langkah-langkah pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Umum daerah Al Ihsan.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil pengumpulan data Variabel X atau Kualitas Pelayanan yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada pasien berjumlah 100 responden dengan total skor kualitas pelayanan rawat jalan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan provinsi Jawa Barat dengan skor 3.845 (78,4%) dari skor yang diharapkan yaitu 4.900 (100%). Berdasarkan hasil di atas maka pelayanan yang diberikan kepada pasien masuk kriteria puas
2. Hasil pengumpulan data Variabel Y atau Kepuasan pasien rawat jalan yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada pasien berjumlah 100 responden dengan total skor kepuasan pasien rawat jalan di Rumah

Sakit Umum Daerah Al Ihsan provinsi Jawa Barat dengan jumlah skor 2.794 (57%) dari skor yang diharapkan yaitu 4.900 (100%). Berdasarkan hasil diatas maka kepuasan pasien masuk kriteria cukup puas

3. Berdasarkan analisis data yang digunakan oleh penulis maka hasil kualitas pelayanan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai pengaruh 45,4% dan sisanya 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain atau eror (e).

### **SARAN**

Adapun saran dari penulis untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah:

1. Petugas harus bisa melakukan pengecekan dan upgrading sistem secara berkala oleh pihak IT rumah sakit agar tidak terjadinya lagi sistem eror pada saat pendaftaran sedang berlangsung.
2. Petugas bagian pendaftaran harus sering memberikan informasi dan mengingatkan kepada pasien mengenai kuota pelayanan dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat.
3. Melakukan sosialisasi mengenai alur prosedur terhadap pendaftaran online kepada pasien sehingga pasien mengerti dan bisa memahami alur pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Provinsi Jawa Barat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Arvianti Thirdy. 2022. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT HERMINA ARCAMANIK."

Departemen Kesehatan RI. 2006. *No Title*.

Dr. Ns. Muhammad Thabran Talib. 2022. *MANAJEMEN REKAM MEDIS "SI-*

*JANTUNG" RUMAH SAKIT*. CV. AZKA PUSTAKA.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2016.

Kristanti, Inneke. 2023. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN JKN DI RUMAH SAKIT CAHYA KAWALUYAAN."

N, Sabarguuna A. 2016. *Dalam Hidayah*. PERMENKES No 24. 2022. *Rekam Medis*. PERMENKES No 3. 2020. *Klasifikasi Dan Perizinan RS*.

SHIDQIAH, VIA NITAMI. 2022. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS JAJAWAY BANDUNG."

Sugiyono. 2018. *Statistika Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta.

ZAHRA, ANNISA NURUL. 2023. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU MITRA ANUGRAH LESTARI CIMAHI."