

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SISTEM PENDAFTARAN RAWAT JALAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM JATI HUSADA KARANGANYAR

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes)
pada Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala



Yasmin Mumtaz

NIM.S1A2022.022

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
2026**

@ 2026

Hak Cipta pada Penulis

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SISTEM PENDAFTARAN RAWAT JALAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM JATI HUSADA KARANGANYAR

Oleh:

Nama : YASMIN MUMTAZ

NIM : S1A2022 022

Skripsi ini telah diuji
Pada tanggal, 09 Januari 2026

PANITIA PENGUJI

Ketua : Lili Sriyati, S.Kep., Ns., M.Kep.

Anggota : I Putu Juni Andika, S.Kep., Ns., M.Kep.

Rizki Aqsyari D, S.K.M., M.K.M.

Mengetahui,

Pembantu Ketua
Bidang Akademik

Kepala Program Studi
S-1 Administrasi Rumah Sakit

Dr. Diyeno, S.Kep., Ns., M.Kes.

Risa Setia Ismandani, S.Kep., Ns., M.H.P.M.

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN

PANTI KOSALA



Ratna Indira A., M.Kes.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yasmin Mumtaz
NIM : S1A2022.022
Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Institusi : STIKES Panti Kosala

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien Bpjs di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar” adalah hasil karya saya sendiri. Skripsi ini tidak mengandung karya orang lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di STIKES Panti Kosala.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Sukoharjo, Januari 2026

Yasmin Mumtaz
S1A2022.022

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji Syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Kepada mama dan papa yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, semangat serta motivasi tiada henti sehingga penulis memiliki kekuatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada pakde penulis yang selalu memberikan dukungan, perhatian, serta doa terbaik bagi penulis dalam setiap langkah menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Almh uti dan Alm kakung tercinta, yang selalu penulis sayang, kenang, yang menjadi sumber semangat, inspirasi, dan penguat hati penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Untuk diriku sendiri, terima kasih telah berjuang sejauh ini, melewati berbagai hambatan, rasa lelah, dan keraguan, namun tetap bertahan dan percaya hingga akhirnya mampu menyelesaikan semuanya.
5. Untuk sahabat penulis Meitha Nur Anggraini, terima kasih atas bantuan, dukungan, motivasi, yang setia mendengarkan, menemani serta kebersamaan bersama penulis dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini.
6. Untuk sahabat penulis Erlia Nur Vitasari, yang meskipun berbeda kampus terima kasih atas dukungan, motivasi, solusi, selalu hadir

menemani penulis dan telah berjuang bersama-sama menyelesaikan skripsi.

7. Untuk Denis Kumara, Laureni Winanda Prilanti, dan Yuni Hayu Kinanti, teman-teman seperjuangan yang telah bersama-sama berjuang, saling membantu, berbagi semangat, serta menguatkan satu sama lain dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk seluruh dosen, pembimbing, penguji yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.
9. Untuk teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, dukungan, serta kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar" dengan baik. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk melanjutkan ke tahap penulisan skripsi dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Ratna Indriati, A., M.Kes., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
2. Ibu dr. Hj. Sri Hartini, MM, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar
3. Ibu Retno Ayu Andarwati, A.Md. RMIK, selaku Kepala Rekam Medik Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar
4. Ibu Risa Setia Ismandani, S.Kep., Ns., MHPM, selaku Ketua Program Studi Administrasi Rumah Sakit STIKES Panti Kosala.
5. Ibu Lilik Sriwiyati, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku ketua penguji ujian sidang skripsi yang telah memberikan masukan demi perbaikan skripsi ini.

6. Bapak I Putu Juni Andika, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku penguji ujian sidang skripsi yang telah memberikan masukan demi perbaikan skripsi ini.
7. Bapak Rizki Aqsyari D., SKM., MKM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan secara penuh kepada penulis selama penyusunan proposal ini berlangsung.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar yang telah bersedia sebagai responden sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. Orang tua yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Sukoharjo, Januari 2026

Penulis

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SISTEM PENDAFTARAN RAWAT JALAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM JATI HUSADA KARANGANYAR

Yasmin Mumtaz¹, Rizki Aqsyari², Lilik Sriwiyati³, I Putu Juni Andika⁴

¹Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Stikes Panti Kosala

²³⁴Stikes Panti Kosala

Email: mumtazyasmin70@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Kemajuan teknologi mendorong peningkatan kualitas layanan kesehatan, termasuk dalam sistem pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara JKN menuntut pelayanan yang efisien dan mudah diakses. Tetapi masih banyak pasien yang memilih pendaftaran manual, menyebabkan antrean panjang dan penumpukan pasien. Rendahnya pemahaman terhadap sistem online serta kurangnya sosialisasi menjadi hambatan utama.

Tujuan Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan usia, pendidikan, pendapatan, kepuasan pasien, kualitas pelayanan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar.

Desain Penelitian : Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*.

Subjek Penelitian : Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar sebanyak 2,021 kunjungan pasien pada bulan Maret 2025. Teknik sampling menggunakan *simple random sampling*. Sampel ditentukan berdasarkan rumus slovin sebanyak 105 responden.

Hasil Penelitian : Hasil Uji *Reliabilitas* 0.846 dan 0.920. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel usia ($p\text{-value} = 1,000$), pendidikan ($p\text{-value} = 0,339$), pendapatan ($p\text{-value} = 0,414$), dan kualitas pelayanan ($p\text{-value} = 0,109$) tidak berpengaruh signifikan. Variabel kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,007$) berpengaruh signifikan.

Kesimpulan : Usia, pendidikan, pendapatan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan *offline*. Sementara kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan *offline*.

Kata Kunci : *kepuasan pasien, kualitas pelayanan, pendidikan, pendapatan, sistem pendaftaran rawat jalan.*

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE OUTPATIENT REGISTRATION SYSTEM BPJS OUTPATIENT REGISTRATION SYSTEM AT JATI HUSADA KARANGANYAR GENERAL HOSPITAL

Yasmin Mumtaz¹, Rizki Aqsyari², Lilik Sriwiyati³, I Putu Juni Andika⁴

¹Hospital Administration Undergraduate Study Program Stikes Panti Kosala

²Stikes Panti Kosala

Email: mumtazyasmin70@gmail.com

ABSTRACT

Background: Technological advances encourage the improvement of the quality of health services, including in the outpatient registration system at the hospital. BPJS Kesehatan as the JKN organizer demands efficient and easily accessible services. But there are still many patients who choose manual registration, causing long lines and accumulation of patients. Low understanding of the online system and lack of socialization are the main obstacles.

Research Objective: This study aims to determine the relationship between age, education, income, patient satisfaction, service quality on the outpatient registration system at Jati Husada Karanganyar General Hospital.

Research Design: This study used an analytic descriptive quantitative design with a cross-sectional approach.

Research Subjects: The study population was all BPJS outpatients at Jati Husada Karanganyar General Hospital totaling 2,021 patient visits in March 2025. The sampling technique used simple random sampling. The sample was determined based on the Slovin formula as many as 105 respondents.

Research Results : Reliability test results were 0.846 and 0.920. The results showed that the variables of age (p -value = 1.000), education (p -value = 0.339), income (p -value = 0.414), and service quality (p -value = 0.109) had no significant effect. The variable of patient satisfaction (p -value = 0.007) has a significant effect.

Conclusion : Age, education, income, and quality of service did not significantly affect the offline outpatient registration system. Meanwhile, patient satisfaction had a significant effect on the offline outpatient registration system.

Keywords: patient satisfaction, service quality, education, income, outpatient registration system.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN HAK CIPTA.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
1. Usia	11
2. Pendidikan	12
3. Pendapatan	14
4. Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	15
5. Pasien BPJS.....	22
B. Penelitian yang Relevan	26
C. Kerangka Konsep.....	36
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Kerangka Kerja	39
B. Desain Penelitian	40

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian.....	41
D. Definisi Operasional	46
E. Ruang Lingkup	48
F. Alat Penelitian/Instrumen Penelitian.....	48
G. Analisa Data.....	50
H. Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
I. Jadwal Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian	56
1. Waktu dan Gambaran Umum Tempat Penelitian	56
2. Analisis Univariat	57
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4. Analisis Bivariat	61
B. Pembahasan	66
1. Hubungan usia dengan sistem pendaftaran	66
2. Hubungan pendidikan dengan sistem pendaftaran	70
3. Hubungan pendapatan dengan sistem pendaftaran	73
4. Hubungan kepuasan pasien dengan sistem pendaftaran	77
5. Hubungan kualitas pelayanan dengan sistem pendaftaran	82
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	86
C. Keterbatasan Penelitian	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Yang Relevan Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS	26
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS.....	555
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi usia dan pendidikan.....	57
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi pendapatan, kepuasan, kualitas dan sistem pendaftaran.....	58
Tabel 4. 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien.....	59
Tabel 4. 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 5 Tabulasi Silang Pengaruh Usia Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan.....	61
Tabel 4. 6 Tabulasi Silang Pengaruh Pendidikan Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan.....	62
Tabel 4. 7 Tabulasi Silang Pengaruh Pendapatan Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan.....	63
Tabel 4. 8 Tabulasi Silang Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan.....	64
Tabel 4. 9 Tabulasi Silang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS.....	366
Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Penelitian Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS.....	40
Gambar 3. 2 Definisi Operasional Penelitian Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS.....	466

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan.....	99
Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	100
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	101
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 5 Surat Permohonan Uji Validitas.....	109
Lampiran 6 Surat Keterangan <i>Ethical Clearance</i>	110
Lampiran 7 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data	111
Lampiran 8 Surat Jawaban Izin Pengambilan Data	112
Lampiran 9 Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian Bagi Responden (PSP)	113
Lampiran 10 Lembar Persetujuan Menjadi Responden (<i>Informed Consent</i>)	116
Lampiran 11 Tabulasi Data.....	119
Lampiran 12 Hasil SPSS	125
Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian	136
Lampiran 14 Lembar Konsultasi Proposal Skripsi.....	139
Lampiran 15 Lembar Konsultasi Skripsi.....	140

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya pertumbuhan teknologi pada saat ini berlangsung cepat dan tidak dapat dihindari. Beragam inovasi pun terus bermunculan seiring dengan hadirnya teknologi. Perkembangan teknologi ini diterapkan pada berbagai bidang di masyarakat termasuk di bidang kesehatan. Pemerintah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat dalam bentuk program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, dimana lembaga yang dibentuk berdasarkan ketentuan hukum untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mencakup seluruh masyarakat Indonesia (Saputra et al., 2023).

Setiap peserta BPJS Kesehatan berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang, serta dilakukan secara efektif dan efisien dengan tetap mengedepankan pengendalian mutu berdasarkan indikasi medis. Penyelenggaraan program ini bertujuan untuk memastikan tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat tanpa membebani mereka dengan biaya yang tinggi, sehingga akses terhadap layanan kesehatan menjadi lebih merata dan berkeadilan (Saputra et al., 2023).

Sektor kesehatan saat ini menjadi fokus utama dalam pembangunan nasional karena dinilai memiliki potensi besar untuk

dikembangkan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu penerapan transformasi digital yang penting adalah pada sistem pelayanan di rumah sakit. Sebagai institusi penyelenggara layanan kesehatan, rumah sakit memiliki struktur organisasi yang melibatkan berbagai komponen yang saling terintegrasi (Salsabila et al., 2021).

Rumah sakit berperan sebagai garda terdepan dalam upaya pembangunan serta penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat. Dalam operasionalnya, rumah sakit memperoleh pendapatan dari jasa dan fasilitas yang disediakan. Saat ini, persaingan antar rumah sakit menjadi hal yang tidak dapat dihindari (Cahyani et al., 2023).

Berdasarkan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Jawa Tengah Tahun 2024 jumlah rumah sakit di Provinsi Jawa Tengah tercatat sebanyak 286 rumah sakit umum pada tahun 2022 dan meningkat menjadi 299 rumah sakit umum pada tahun 2023. Di Kabupaten Karanganyar, jumlah rumah sakit juga mengalami peningkatan dari 7 rumah sakit umum pada tahun 2022 menjadi 8 rumah sakit umum pada tahun 2023. Dengan bertambahnya jumlah rumah sakit perlu diimbangi dengan peningkatan pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara optimal (BPS Jawa Tengah 2024).

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa yang dilakukan oleh instansi pemerintah ataupun swasta guna memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Pelayanan juga merupakan suatu

aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara pemberi dan penerima layanan guna menciptakan kepuasan (Kamil & Sari, 2024).

Pelayanan kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi bagi setiap warga negara, pemerintah terus berupaya untuk mengembangkan sistem jaminan kesehatan yang menyeluruh dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia. Kualitas layanan kesehatan mencerminkan penggunaan sumber daya secara tepat guna, efisien, dan efektif, serta pelaksanaannya dilakukan dengan aman dan berada dalam batas yang dapat diterima. Pelayanan tersebut harus mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka (Rohman et al., 2022)

Fasilitas pelayanan kesehatan memiliki kewajiban menyelenggarakan layanan kesehatan yang bermutu tinggi serta menjamin terpenuhinya hak setiap individu. Pelayanan prima merupakan bentuk usaha dalam memberikan layanan yang terbaik, melampaui harapan pasien maupun keluarga pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas hanya dapat diwujudkan oleh fasilitas atau institusi penyedia layanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Sangkot et al., 2022).

Menurut Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Rumah Sakit didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perseorangan secara menyeluruh. Pelayanan tersebut mencakup upaya *promotif*,

preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif serta didukung dengan penyediaan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional disusun sebagai acuan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, pemerintah pusat maupun daerah (provinsi serta kabupaten/kota), serta fasilitas pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, baik Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama maupun Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan. Pedoman ini juga diperuntukkan bagi peserta program Jaminan Kesehatan Nasional dan seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 Kabupaten Karanganyar banyaknya peserta penerima bantuan iuran sebanyak 491.831 peserta, peserta non penerima bantuan iuran sebanyak 451.411 peserta dengan jumlah total keduanya sebanyak 942.242 peserta (BPS Jawa Tengah 2024).

Sistem pendaftaran pasien di rumah sakit merupakan tahap awal dari keseluruhan proses pelayanan medis, yang juga menjadi titik pertama interaksi pasien dengan institusi pelayanan kesehatan

tersebut. Prosedur penerimaan pasien, baik pada layanan rawat jalan maupun rawat inap, serta tugas petugas yang melayani pada bagian pendaftaran, merupakan bagian integral dari sistem pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan rumah sakit sering kali dinilai dari mutu pelayanan di bagian pendaftaran, karena menjadi cerminan awal dari keseluruhan pengalaman pasien (Ayuningtyas et al., 2023).

Unsur krusial dalam sistem pelayanan rumah sakit adalah proses pendaftaran rawat jalan. Pendaftaran rawat jalan memiliki peran penting dalam pelayanan medis karena menjadi titik awal yang membentuk penilaian pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menyelenggarakan layanan pendaftaran yang berkualitas tinggi serta menyediakan beragam pilihan pendaftaran pasien yang mudah dijangkau dan informatif guna meningkatkan kepuasan pasien (Fasirah & Umar, 2024).

Pendaftaran rawat jalan terdiri dari dua jenis yaitu pendaftaran secara *offline* (manual) dan pendaftaran secara *online*. Pendaftaran rawat jalan *offline* atau manual masih menghadapi berbagai masalah, salah satunya adalah antrian pasien yang sangat panjang saat melakukan pendaftaran. Hal ini disebabkan oleh banyaknya pasien yang memilih mendaftar secara *offline*. Serta hambatan yang di alami sistem pendaftaran *online* salah satunya kekurangan staf yang dapat membantu pasien dalam menggunakan sistem tersebut,

serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang layanan pendaftaran online rawat jalan (Putri & Agustina, 2024).

Sistem pendaftaran secara *online* telah dikembangkan untuk mempermudah proses antrean dan mengurangi kepadatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan, kenyataannya masih banyak pasien yang lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung (*offline*). Hal ini menyebabkan antrean panjang dan penumpukan di area pendaftaran, yang pada akhirnya mengganggu kelancaran alur pelayanan dan memperpanjang waktu tunggu pasien. Salah satu penyebab utama dari kondisi tersebut adalah minimnya sosialisasi serta rendahnya pemahaman mengenai penggunaan sistem pendaftaran *online*. Pasien belum terbiasa dengan teknologi digital atau tidak memahami prosedur daring sering kali mengalami kesulitan dalam mengikuti tahapan pendaftaran secara *online* (Alvionita et al., 2024).

Pasien menganggap pelayanan yang berkualitas dan efektif ketika mereka merasa nyaman dan dilayani oleh petugas yang ramah. Pasien mengukur kepuasan mereka terhadap berbagai aspek kualitas layanan. Terdapat berbagai pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, mulai dari metode yang paling dasar hingga yang lebih detail. Mutu layanan memiliki keterkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, pelayanan kesehatan dapat dikatakan

berkualitas apabila mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pasien terhadap layanan yang diterima (Chasanah et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Rohman & Marsilah (2022) tentang Pemanfaatan Sistem Pendaftaran *Online* Melalui Aplikasi *WhatsApp* di Rumah Sakit Umum Daerah menyatakan bahwa sistem pendaftaran online melalui *WhatsApp* di RSUD Panembahan Senopati memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi layanan, namun implementasinya masih menemui berbagai kendala teknis dan *non* teknis, termasuk minimnya literasi digital pasien dan respons sistem yang lambat. Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) masih menjadi pilihan utama pasien karena kepraktisan dan kepastian hasil pendaftaran.

Didukung oleh penelitian Sumiati et al. (2023) tentang Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Metode Pendaftaran *Online* Berbasis *WhatsApp* pada Pasien Rawat Jalan menyatakan bahwa pendaftaran *online* melalui *WhatsApp* di RSUD Palmatak efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Namun, terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam dimensi empati dan bukti fisik, yang mendapatkan penilaian cukup dari sebagian besar responden. Peningkatan pada aspek-aspek ini dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Pengaruh durasi waktu pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada pendaftaran *online* dan *offline* menunjukkan bahwa penerapan sistem pendaftaran *online* memiliki peran penting dalam

meningkatkan efisiensi pelayanan serta kepuasan pasien. Disarankan untuk mengadopsi teknologi serupa guna mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kualitas pelayanan (Prasetya et al., 2022).

Berdasarkan data dari Rumah Sakit Umum Jati Husada pada bulan Maret tahun 2025, jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar tercatat sebanyak 2.021 kunjungan, dengan 86,60% di antaranya merupakan pendaftaran yang dilakukan langsung melalui rumah sakit, sedangkan 13,40% sisanya dilakukan melalui aplikasi.

Berdasarkan hasil observasi dari studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar merupakan salah satu rumah sakit di Kabupaten Karanganyar yang diketahui bahwa sistem pendaftaran rawat jalan terbagi menjadi dua jenis, yaitu pendaftaran secara *online* dan manual. Pendaftaran *online* dapat dilakukan melalui beberapa media antara lain situs web resmi rumah sakit, aplikasi *Mobile Jaminan Kesehatan Nasional* (MJKN), pesan *WhatsApp*, serta layanan telepon. Sistem ini dikembangkan untuk memudahkan pasien memperoleh akses layanan kesehatan tanpa perlu hadir langsung ke rumah sakit, sehingga dapat meminimalkan antrean dan meningkatkan efisiensi waktu.

Sementara itu, pendaftaran manual masih kerap digunakan oleh pasien yang belum familiar dengan teknologi atau tidak memiliki

akses ke fasilitas digital. Pada metode ini, pasien harus datang langsung ke bagian pendaftaran rumah sakit. Meskipun sistem manual memberikan rasa aman bagi sebagian pasien yang membutuhkan interaksi langsung, namun seringkali menyebabkan kepadatan antrean.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar”.

B. Rumusan Masalah

“Apa saja faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan usia dengan sistem pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar
- b. Mengetahui hubungan pendidikan dengan sistem pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar

- c. Mengetahui hubungan pendapatan dengan sistem pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar
- d. Mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan sistem pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar
- e. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan sistem pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini untuk memberikan pemahaman lebih mengenai faktor-faktor yang memengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit

2. Secara Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat mengembangkan kebijakan atau standar operasional prosedur (SOP) yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pasien BPJS

b. Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini menjadi referensi bagi instansi pendidikan khususnya dalam menyusun materi pembelajaran terkait pengelolaan sistem pendaftaran pasien di rumah sakit

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi pelajaran terkait dengan pentingnya faktor-faktor yang memengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya untuk melanjutkan atau mengembangkan topik serupa

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Usia

a. Definisi

Usia termasuk faktor internal yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Secara umum pada kelompok usia yang lebih muda biasanya memiliki ekspektasi lebih besar terhadap mutu layanan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan. Hal ini disebabkan oleh karakteristik emosional yang khas pada usia muda, di mana individu lebih kritis, perfeksionis, dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginannya.

Sebaliknya, pasien yang berada pada kelompok usia lanjut umumnya memiliki sikap yang lebih terbuka, sabar, dan mampu menerima kondisi pelayanan. Sikap emosional yang lebih stabil pada usia tua menyebabkan harapan dan tuntutan terhadap pelayanan cenderung lebih rendah apabila dibandingkan dengan pasien berusia lebih muda. Oleh karena itu, tidak mengherankan apabila pasien lanjut usia lebih mudah merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan pasien usia muda yang

memiliki standar dan ekspektasi pelayanan yang lebih tinggi (Oktera et al., 2022).

b. Kategori Usia

Kategori usia menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah 2023 menunjukkan bahwa usia tidak produktif yaitu usia 0-14 tahun dan >65 tahun sedangkan usia produktif yaitu usia 15-64 tahun. Kategori usia menurut penelitian Boavida de Araujo (2022) menyatakan bahwa karakteristik usia terbagi menjadi lima rentang umur yaitu remaja akhir berusia 17-25 tahun, dewasa awal berusia 26-35 tahun, dewasa akhir berusia 36-45 tahun, lansia awal berusia 46-55 tahun, lansia akhir berusia >56 tahun keatas.

2. Pendidikan

a. Definisi

Pendidikan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan yang diberikan tenaga kesehatan, terutama perawat. Pendidikan memiliki kaitan yang kuat dengan rendahnya tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan di kalangan masyarakat. Pendidikan memiliki peranan penting bagi individu dalam memperoleh wawasan, serta menjadi aspek fundamental dalam membentuk sikap, perilaku, dan tindakan, baik secara individu maupun kelompok, guna menumbuhkan keinginan untuk berkembang dan maju (Putri et al., 2021).

Pendidikan dapat membantu orang menjadi lebih matang secara intelektual untuk membuat keputusan dalam bertindak. Pelanggan yang berpendidikan tinggi pun cenderung berterusterang jika haknya tidak diprioritaskan jika tidak diiringi dengan budi pekerti dan prinsip toleransi. Jika ini tidak terjadi, mereka mungkin akan komplain (Mujahidillah & Wibowo, 2022).

b. Kategori Pendidikan

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa kategori jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi yang terdiri atas :

1. Pendidikan dasar meliputi Sekolah Dasar (SD), Madrasah Ibtidaiyah (MI), atau bentuk lain yang setara, serta Sekolah Menengah Pertama (SMP), Madrasah Tsanawiyah (MTs), atau yang sederajat.
2. Pendidikan menengah mencakup Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), maupun bentuk lain yang setara
3. Pendidikan tinggi merupakan kelanjutan setelah pendidikan menengah yang meliputi program diploma,

sarjana, magister, spesialis, hingga doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

3. Pendapatan

a. Definisi

Pelaksanaan program JKN memberikan kesempatan yang setara bagi setiap individu, baik mereka yang secara finansial mampu membiayai kebutuhan kesehatannya secara mandiri, maupun masyarakat yang tergolong tidak mampu dan memperoleh bantuan iuran dari pemerintah, untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang komprehensif. Layanan tersebut meliputi pelayanan kesehatan dasar, pelayanan spesialistik, hingga pengobatan jangka panjang yang dibutuhkan pasien. Dengan demikian, program ini merepresentasikan komitmen negara dalam mewujudkan sistem jaminan sosial yang inklusif dan menjangkau seluruh penduduk Indonesia secara menyeluruh (Suafisa et al., 2025).

Pendapatan merupakan hasil dari jasa dan barang yang digunakan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pendapatan yang diperoleh individu dikenal sebagai pendapatan per kapita, yang berfungsi sebagai indikator dalam menilai tingkat kemajuan atau perkembangan suatu perekonomian (Putri et al., 2021).

b. Kategori Pendapatan

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah 2023 rata-rata pendapatan bersih sebulan pekerja informal menurut kabupaten/kota dan pendidikan tertinggi yang ditamatkan di Provinsi Jawa Tengah di Kabupaten Karanganyar dengan Pendidikan SD sebesar $\leq$ Rp 1.495.772, Pendidikan SMP sebesar $\leq$ Rp 1.924.868, Pendidikan SMA sampai Perguruan Tinggi sebesar $\geq$ Rp 2.922.895 dengan rata-rata pendapatan sebesar Rp 1.659.142.

4. Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

a. Definisi

Sistem pendaftaran pasien merupakan langkah pertama dari rangkaian pendataan rekam di setiap fasilitas pelayanan Kesehatan. Sistem pendaftaran pasien rawat jalan kini mengalami perkembangan menuju era digital. Terdapat dua jenis metode pendaftaran, yaitu *online* dan *offline*. Pendaftaran *online* dilakukan melalui aplikasi berbasis telepon seluler, yang memungkinkan pasien untuk menghindari antrean panjang di rumah sakit. Sementara itu, pendaftaran *offline* dilakukan dengan pasien harus datang langsung ke fasilitas kesehatan dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan sesuai ketentuan yang berlaku (Arif & Yunengsih, 2024).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu unit penting di rumah sakit berperan sebagai garda terdepan karena berhubungan langsung dengan pasien selama proses pelayanan kesehatan. Sebagai titik awal dari seluruh rangkaian pelayanan di rumah sakit, TPPRJ memiliki peranan strategis dalam membentuk kesan pertama yang memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas layanan. Tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh kemampuan pelayanan yang diberikan memenuhi bahkan melebihi harapan awal pasien terhadap layanan yang diterimanya (Octaviasuni & Wulan, 2022).

Seiring perkembangan zaman, teknologi terus berkembang untuk mendukung efisiensi kerja. Saat ini, proses pengolahan data dan layanan pendaftaran pasien telah mengadopsi pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Salah satu contohnya adalah sistem informasi dalam pengelolaan data dan pendaftaran pasien rawat jalan. Sistem ini dirancang secara terkomputerisasi guna mengatur proses pendaftaran pasien secara lebih terstruktur. Dengan adanya sistem informasi pendaftaran, pasien dapat melakukan pendaftaran dengan cepat dan praktis tanpa perlu melakukan antrean atau datang langsung ke rumah sakit. Hal ini tentu mempercepat alur

pelayanan dan membantu pasien segera mendapatkan penanganan medis yang diperlukan (Widianto et al., 2023).

b. Tujuan registrasi pendaftaran pasien rawat jalan

Registrasi pendaftaran rawat jalan dapat dilaksanakan secara manual maupun elektronik. Registrasi manual dilakukan oleh petugas rekam medis dengan mencatat data pasien ke dalam buku pencatatan. Berikut merupakan tujuan registrasi pendaftaran pasien rawat jalan (Abdat, 2024) :

- 1) Untuk memperoleh informasi terkait kategori pengunjung serta metode pembayaran yang digunakan oleh setiap pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran.
- 2) Menjadi pedoman dalam pelaksanaan prosedur penerimaan pasien, baik yang baru pertama kali datang maupun pasien lama yang kembali berobat.

c. Prosedur registrasi pendaftaran pasien rawat jalan

Langkah-langkah pelaksanaan registrasi pasien rawat jalan adalah sebagai berikut (Abdat, 2024) :

- 1) Pasien diberikan formulir pendaftaran dan diberikan penjelasan mengenai tata cara pengisian data diri. Data isian harus disesuaikan dengan identitas resmi seperti KTP, SIM, atau paspor, ditulis menggunakan huruf kapital, serta mencentang pilihan-pilihan yang relevan.
- 2) Setelah formulir diisi, petugas melakukan verifikasi data dengan mencocokkan isian biodata terhadap kartu identitas yang ditunjukkan oleh pasien.

- 3) Pasien menentukan metode pembayaran. Jika menggunakan jaminan kesehatan atau asuransi, petugas akan melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen dan persyaratan yang dibutuhkan sesuai ketentuan jaminan yang digunakan.
 - 4) Langkah selanjutnya adalah pencatatan data pasien ke dalam buku registrasi rawat jalan, yang dapat dilakukan secara manual maupun menggunakan sistem elektronik.
 - 5) Untuk pasien baru, nomor rekam medis akan dibuat dan dicantumkan pada lembar pendaftaran setelah biodata terisi lengkap dan tervalidasi.
 - 6) Pasien kemudian diberikan kartu berobat sebagai identitas kunjungan medis yang dapat digunakan untuk kunjungan selanjutnya. Selain itu, pasien juga menerima nomor antrian guna proses pelayanan berikutnya.
- d. Faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan
- Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua faktor utama yang memengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan. Ketika kualitas yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, kepuasan pasien akan meningkat. Kepuasan tersebut pada akhirnya dapat mendorong pasien untuk memilih dan merekomendasikan mekanisme pendaftaran rawat jalan yang dianggap lebih efektif dan nyaman. Berikut

merupakan pengertian faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan (Zulfiyah Hanif & Yunengsih, 2024) :

1) Kepuasan Pasien

a) Definisi

Kepuasan pasien menjadi salah satu tolok ukur utama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan sekaligus menjadi landasan dalam melakukan perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan kesehatan. Kepuasan tersebut mencerminkan persepsi dan pengalaman pasien selama menerima layanan medis, yang mencakup berbagai dimensi seperti interaksi antara pasien dan tenaga medis, kemudahan akses terhadap fasilitas kesehatan, durasi waktu tunggu, mutu pelayanan klinis, kejelasan informasi yang diberikan, serta aspek-aspek pendukung lainnya. Tingginya kepuasan pasien memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan keberlanjutan sistem kesehatan secara keseluruhan. Pasien yang merasa puas cenderung menunjukkan kepatuhan terhadap pengobatan, merasa lebih percaya dan nyaman terhadap layanan yang diterima, serta memberikan respon positif terhadap institusi dan sistem pelayanan kesehatan (Naryanti et al., 2023).

b) Indikator Kepuasan

Kepuasan merupakan hasil evaluasi dan menjadi dasar bagi masyarakat dalam menilai kinerja yang diberikan oleh aparatur sebagai penyelenggara layanan publik. Tiga indikator utama dalam mengukur kepuasan konsumen, yaitu (Kharisma et al., 2023) :

- (1) Kesesuaian harapan, yakni sejauh mana pelayanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan harapan awal mereka.
- (2) Keinginan untuk kembali, yaitu niat konsumen untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang.
- (3) Kemauan untuk merekomendasikan, yaitu keinginan konsumen untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain, seperti keluarga atau teman.

2) Kualitas Pelayanan

a) Definisi

Kualitas layanan kesehatan dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan layanan untuk diberikan kepada individu maupun masyarakat dalam meningkatkan peluang tercapainya hasil kesehatan yang optimal. Upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan memerlukan strategi yang tepat dan

terarah. Dalam era kompetisi yang semakin tinggi di sektor kesehatan, pasien cenderung memilih fasilitas pelayanan berdasarkan kualitas layanan yang mereka terima serta pengalaman sebelumnya. Dengan demikian, kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mendukung keberhasilan dan daya saing institusi pelayanan kesehatan (Huriati & Dardin, 2025).

b) Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat keberhasilan kualitas pelayanan sangat bergantung pada bagaimana pelanggan merasakan kenyataan dari pelayanan yang diberikan, yang tentunya dapat berbeda-beda tergantung pada persepsi masing-masing individu. Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan pengalaman mereka terhadap pelayanan yang diterima. Berikut merupakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari (Mansur et al., 2024) :

- (1) Berwujud (*Tangible*), yaitu aspek fisik yang dapat diamati secara langsung berupa seperti penampilan petugas, fasilitas, peralatan, serta berbagai sarana pendukung layanan yang dapat dinilai kualitasnya oleh pengguna jasa.

- (2) Empati (*Empathy*), yaitu kesiapan petugas membangun hubungan, komunikasi baik, perhatian pribadi serta memahami kebutuhan masing masing individu.
- (3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, sigap, dan responsif, termasuk keramahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.
- (4) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan harapan pengguna.
- (5) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta kepercayaan yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

5. Pasien BPJS

a. Definisi

BPJS Kesehatan adalah badan usaha milik negara yang dibentuk pemerintah dengan tujuan menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Bersama dengan BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan menjadi bagian dari sistem Jaminan Kesehatan

Nasional (JKN) yang mulai diberlakukan secara resmi pada 31 Desember 2013 sebagai wujud komitmen pemerintah dalam menjamin kesejahteraan rakyat di bidang kesehatan (Suhawan, 2020).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, pasien didefinisikan sebagai setiap individu yang melakukan konsultasi terkait kondisi kesehatannya dalam memperoleh pelayanan medis yang dibutuhkan secara langsung maupun tidak langsung di fasilitas pelayanan kesehatan. Sementara itu, pasien BPJS adalah orang yang terdaftar sebagai peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan. Peserta tersebut memiliki hak serta kewajiban sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk akses ke fasilitas kesehatan tingkat pertama dan rujukan ke fasilitas tingkat lanjutan sesuai prosedur (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022).

Peserta BPJS Kesehatan berhak memperoleh layanan yang mencakup tindakan pencegahan maupun pengobatan, termasuk pemberian obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan indikasi medis. Pada hakikatnya, jaminan kesehatan merupakan hak setiap warga negara, khususnya rakyat Indonesia, yang bertujuan untuk mewujudkan layanan kesehatan berkualitas bagi

seluruh penduduk tanpa membedakan latar belakang masyarakat (Tahir et al., 2023).

b. Jenis BPJS

Setiap peserta diwajibkan melakukan pendaftaran serta membayar iuran sesuai dengan kelas atau manfaat pelayanan yang dipilih. Adapun jenis-jenis kepesertaan BPJS Kesehatan meliputi sebagai berikut (Utomo, 2020) :

1) Peserta BPJS PBI (Peserta Bantuan Iuran)

Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) diperuntukkan bagi masyarakat kurang mampu yang telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan dari dinas sosial. Kelompok ini dibedakan menjadi dua sumber pembiayaan, yaitu yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) serta Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pembiayaan yang bersumber dari APBN dikenal sebagai Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas), sedangkan yang dibiayai melalui APBD disebut Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda).

2) Peserta BPJS Non PBI (Bukan Penerima Bantuan Iuran)

Sedangkan untuk peserta BPJS PBI dikategorikan menjadi beberapa bagian:

a) Pekerja Penerima Upah (BPJS PPU), yaitu pegawai pemerintah maupun swasta dengan iuran yang

ditanggung oleh instansi atau perusahaan tempat bekerja.

- b) Pekerja Bukan Penerima Upah (BPJS PBPU), yaitu individu yang bekerja secara mandiri atau profesional, seperti pengacara, akuntan, arsitek, notaris, dan pekerjaan sejenis lainnya.
- c) Bukan Pekerja, yaitu kelompok yang tidak bekerja secara aktif, seperti pensiunan, investor, serta veteran.

B. Penelitian yang Relevan

Berdasarkan penelusuran pustaka yang penulis lakukan, ada beberapa penellitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya :

Tabel 2. 1 Penelitian Yang Relevan Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang	Sinaga et al.	2024	Desain: Desain kuantitatif Sampling : <i>accidental</i> sampling dengan jumlah 100 pasien Variabel : Variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat	Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pendaftaran BPJS di Rumah Sakit Doloksanggul. Aspek-aspek kualitas layanan yang mencakup <i>Reliability</i> (keandalan), <i>Responsi-</i>	Penulis meneliti dengan judul analisis faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan dengan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
	Hasundutan Tahun 2024			(Kepuasan Pasien Rawat Jalan) Instrumen : kuesioner Analisa : Uji <i>Chi-Square</i> .	<i>veness</i> (daya tanggap), <i>Assurance</i> (jaminan kesehatan), <i>Empathy</i> (sikap peduli), dan <i>Tangibles</i> (bukti fisik) semuanya menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien	yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan yang meng- gunakan desain kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dan jumlah sampel 105 responden.
2.	Hubungan Kualitas Pelayanan Bagian	Arum et al.	2023	Desain : penelitian kuantitatif analitik	Hasil penelitian mengenai keterkaitan antara kualitas	Penulis meneliti dengan judul analisis faktor

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
	Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien RS X Purwodadi			dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Sampling: <i>accidental</i> sampling dengan jumlah 100 pasien Variabel : Variabel bebas (Kualitas pelayanan (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) dan variabel terikat (Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan)	pelayanan pada bagian pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X Purwodadi menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang bermakna secara statistik. Dimensi bukti fisik (<i>tangibles</i>) terbukti berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai <i>p-value</i> 0,000 (<0,05). Selain itu, dimensi keandalan (<i>reliability</i>) juga menunjukkan hubungan	yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan dengan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan yang menggunakan desain kuantitatif dengan

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
				Instrumen: angket terstruktur Analisa : uji <i>Chi-Square</i>	signifikan dengan nilai p-value 0,006 (<0,05). Dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), serta empati (<i>empathy</i>) masing-masing memperlihatkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh nilai p-value 0,000 (<0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik mutu pelayanan di bagian pendaftaran, semakin	pendekatan <i>cross sectional</i> dan jumlah sampel 105 responden.

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
					tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat jalan.	
3.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022	Boavida de Araujo	2022	Desain: kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Sampling: <i>accidental</i> sampling dengan jumlah 100 pasien Variabel: Variabel bebas : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pasien masih tergolong kurang memuaskan, yaitu sebesar 51,3%. Berdasarkan distribusi jenis kelamin, dari 44 responden perempuan, sebanyak 50,0% menyatakan kurang puas, 4,5% merasa puas, dan 45,5% menyatakan sangat puas. Sementara	Penulis meneliti dengan judul analisis faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan dengan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sistem

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
				Variabel terikat : Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Instrumen: wawancara dan mengisi kuesioner Analisa: univariat dan bivariate dengan Rank Spearman	itu karakteristik pekerjaan, pada kelompok pensiunan, pengangguran, atau ibu rumah tangga (28 responden), sebanyak 50,0% menyatakan kurang puas, 3,6% puas, dan 46,4% sangat puas. Analisis statistik juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan, dengan nilai $p=0,034$ ($p<0,05$). Selain itu,	pendaftaran rawat jalan yang meng- gunakan desain kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dan jumlah sampel 105 responden.

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
					beberapa dimensi mutu pelayanan yang masih perlu ditingkatkan meliputi aspek bukti fisik (<i>tangibles</i>), keandalan (<i>reliability</i>), jaminan (<i>assurance</i>) dan empati (<i>empathy</i>).	
4.	Hubungan Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsia Muhammadiyah Kota Probolinggo	Rosyidah et al.	2022	Desain : Desain kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Sampling: <i>Purposive Sampling</i> dengan jumlah 100 pasien	Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien rawat jalan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan pendaftaran di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo. Aspek empati dan responsivitas petugas merupakan	Penulis meneliti dengan judul analisis faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan dengan dengan tujuan untuk

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
				Variabel:	dimensi yang	mengetahui
				Variabel Bebas:	memperoleh skor	faktor-faktor
				Kualitas	tertinggi, mencerminkan	yang
				Pelayanan	adanya perhatian dan	mempengaruhi
				(<i>Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy</i>)	kesigapan petugas dalam melayani pasien. Sementara itu, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan	sistem pendaftaran rawat jalan yang menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dan jumlah sampel 105 responden.
				Variabel Terikat:	terhadap pelayanan	gunakan
				Kepuasan Pasien	pendaftaran tergolong	desain
				Rawat Jalan	sangat baik, di mana 85%	kuantitatif dengan
				Instrumen:	responden menyatakan	pendekatan
				lembar kuesioner dan dokumentasi	puas hingga sangat puas atas pelayanan yang diterima selama proses pendaftaran.	<i>cross sectional</i> dan jumlah sampel 105 responden.
				Analisa: analisis uji Chi Square	diterima selama proses pendaftaran.	responden.

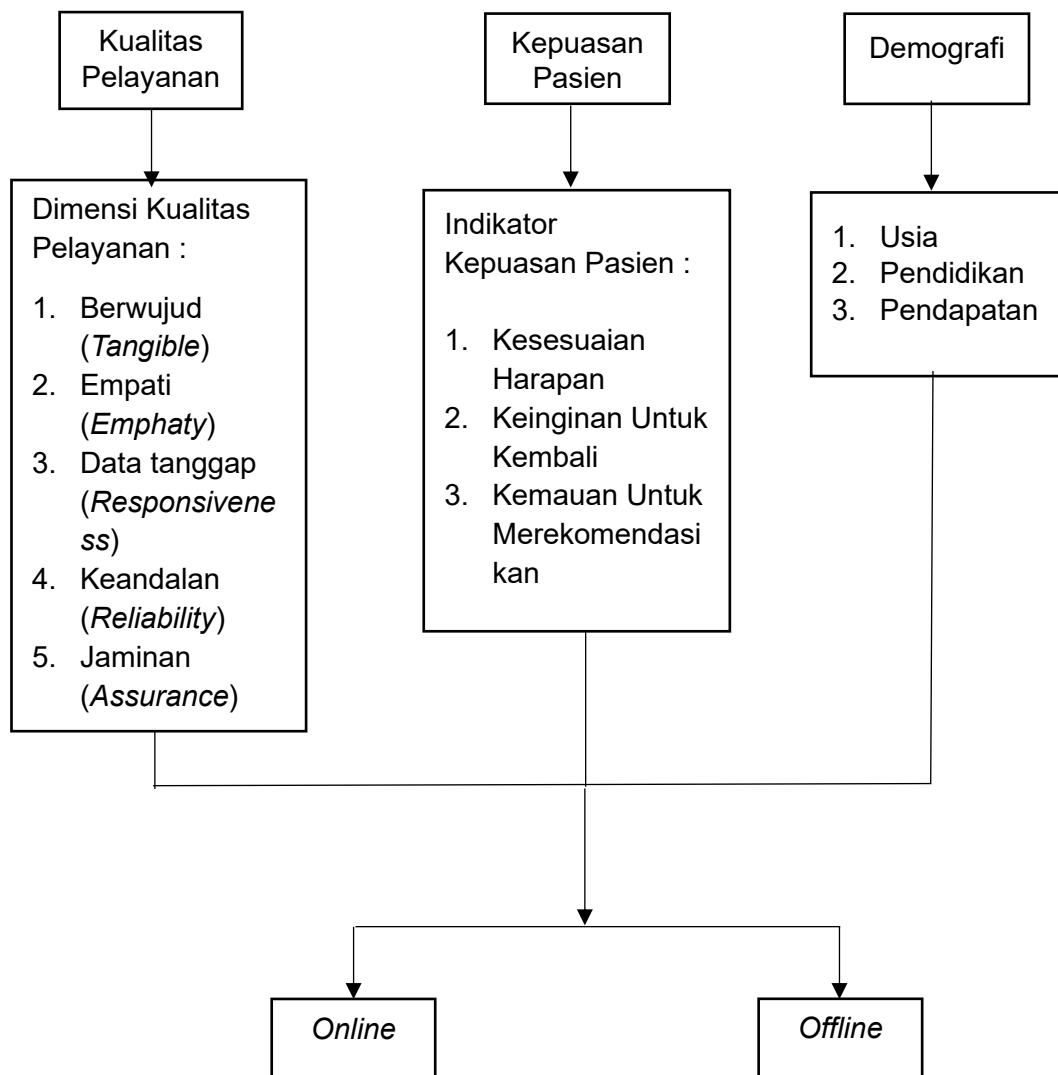
No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
5.	Kepuasan Pasien Bpjs PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud Koja	Wahyuni et al.	2022	Desain: kuantitatif deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Sampling: <i>Incidental/Conve nience Sampling</i> dengan jumlah 70 pasien Variabel: Variabel Bebas: Kepuasan pasien (<i>Tangibles</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Reliability</i> , <i>Assur ance</i> , <i>Empathy</i>),	Hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>) mencapai 91,4%.Dimensi keandalan (<i>reliability</i>), kepuasan pasien tercatat sebesar 84,3%, sedangkan dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>) sebesar 88,6%. Dimensi jaminan (<i>assurance</i>) menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 94,3% tercermin dari sikap petugas RSUD Koja yang ramah, sopan, serta memberikan rasa aman	Penulis meneliti dengan judul analisis faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan dengan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan yang meng-

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
				Variabel Terikat: Pendaftaran Rawat Jalan Instrumen: wawancara dan angket Analisa: analisis univariat deskriptif	kepada keluarga dan pasien pengguna BPJS. Namun demikian, masih ditemukan sebagian petugas pendaftaran yang dinilai kurang ramah dalam melayani pasien BPJS. Sementara itu, pada dimensi empati (<i>empathy</i>), tingkat kepuasan pasien sebesar 88,6%. Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pasien terhadap kelima dimensi pelayanan tersebut mencapai 89,44%.	gunakan desain kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dan jumlah sampel 105 responden.

C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan gambar visual yang menjelaskan hubungan antar variabel-variabel dalam penelitian.

Berikut adalah kerangka konsep penelitian :



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS

D. Hipotesis

Hipotesis sebelum dilakukan pengujian secara statistik, hipotesis penelitian dirumuskan terlebih dahulu dalam bentuk matematis yang dikenal sebagai hipotesis statistik. Hipotesis statistik adalah pernyataan atau dugaan mengenai parameter dalam suatu populasi. Secara umum, hipotesis ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu hipotesis nol dan hipotesis alternatif (Zaki & Saiman, 2021).

1. Hipotesis Alternatif (H_a) dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara usia terhadap sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit. Sedangkan Hipotesis Nol (H_0) dalam penelitian ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara usia terhadap sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit.
2. Hipotesis Alternatif (H_a) dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit. Sedangkan Hipotesis Nol (H_0) dalam penelitian ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit.
3. Hipotesis Alternatif (H_a) dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara pendapatan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit. Sedangkan Hipotesis Nol (H_0) dalam penelitian ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pendapatan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit.

4. Hipotesis Alternatif (H_a) dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit. Sedangkan Hipotesis Nol (H_o) dalam penelitian ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit.
5. Hipotesis Alternatif (H_a) dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit. Sedangkan Hipotesis Nol (H_o) dalam penelitian ini tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit.

BAB III

METODE PENELITIAN

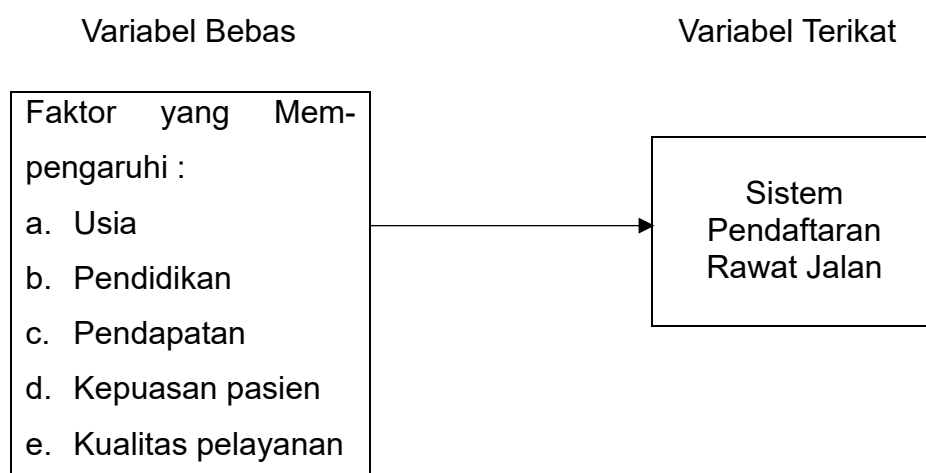
A. Kerangka Kerja

Kerangka ini menampilkan gambaran visual mengenai keterkaitan antar variabel, yang disusun oleh peneliti setelah menelaah sejumlah teori dan merangkainya menjadi dasar teori untuk penelitiannya. Kerangka konsep juga dapat dipahami sebagai struktur yang menunjukkan hubungan antar konsep yang akan diamati atau diukur dalam proses penelitian. Di dalamnya tercantum variabel yang menjadi fokus penelitian maupun yang tidak, namun tetap memiliki relevansi dengan tujuan studi. Diagram dalam kerangka konsep seharusnya menggambarkan secara jelas hubungan antarvariabel yang diteliti. Sebuah kerangka konsep yang ideal harus tersusun secara menyeluruh dan terperinci. Dengan adanya kerangka ini, peneliti dapat memperoleh arahan yang jelas dalam menentukan desain penelitiannya (Anggreni., 2022).

Variabel merupakan konsep yang diukur dan diubah untuk menggambarkan suatu fenomena dalam suatu penelitian. Dalam penelitian kuantitatif variabel diklasifikasikan menjadi variabel *independen* (bebas) dan *dependen* (terikat). Variabel *independen* adalah variabel yang dapat memengaruhi perubahan pada variabel lain, sedangkan variabel *dependen* adalah variabel yang terpengaruh oleh variabel *independen*. Sementara itu, indikator berfungsi sebagai alat ukur untuk menjabarkan variabel ke dalam

bentuk yang dapat diukur secara operasional. Indikator ini memberikan pedoman yang jelas dalam proses pengukuran variabel, sehingga memungkinkan penelitian untuk diulang dan hasilnya dapat diuji kebenarannya (Susianti & Srifariyati, 2024).

Penelitian dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Jati Husada”. Penelitian tersebut terdiri dari dua variabel yaitu faktor yang mempengaruhi sebagai variabel bebas dan sistem pendaftaran rawat jalan sebagai variabel terikat. Penulisan kerangka konsep dari judul tersebut adalah sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Penelitian Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS

B. Desain Penelitian

Desain penelitian yaitu struktur atau kerangka kerja dari metode dan teknik yang digunakan oleh peneliti dalam menjalankan suatu studi. Desain ini menjadi panduan bagi peneliti dalam menentukan instrumen, teknik pengumpulan data, pemilihan

sampel, serta proses pengumpulan dan analisis data. Desain dapat dianalogikan sebagai peta yang memberikan arah dan membimbing peneliti menuju tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Penyusunan desain harus dilakukan dengan cermat dan tepat agar potensi terjadinya kesalahan selama proses penelitian dapat diminimalkan (Syahroni, 2022).

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Dengan metode deskriptif analitik yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan sekaligus menganalisis suatu objek (Khilmiyah, 2016). Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian adalah keseluruhan unit yang mempunyai karakteristik yang sama atau berkaitan dengan tujuan penelitian. Pemahaman terhadap jumlah serta atribut populasi sangat penting agar dapat memperoleh gambaran yang akurat mengenai kelompok yang diteliti. Populasi mencakup seluruh individu, objek, maupun peristiwa yang menjadi sasaran atau fokus dalam penelitian (Candra Susanto et al., 2024). Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan pada bulan maret 2025, populasi penelitian sebanyak 2,021 kunjungan pasien.

2. Sampel

Untuk menentukan karakteristik populasi secara keseluruhan dari populasi dipilih melalui metode yang dikenal sebagai sampel. Persampelan memiliki keunggulan utama, yaitu pengumpulan data yang lebih cepat dan lebih rendah. Metode persampelan di mana setiap anggota populasi memiliki peluang sama untuk menjadi bagian dari sampel (Noor & Fuzi, 2024).

Pada umumnya dalam pengambilan sampel penelitian kuesioner harus ditentukan terlebih dahulu banyaknya jumlah populasi akan diamati berdasarkan hitungan tertentu dengan menggunakan rumus Slovin (Rifkhan, 2023).

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya (Kriyantono, 2022). Rumusnya yaitu :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi.

Dalam penelitian ini, toleransi kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% digunakan karena populasi yang diteliti memiliki karakteristik yang relatif homogen, sehingga tingkat ketelitian yang sangat tinggi tidak mutlak diperlukan. Selain

itu, ada pengambilan bias sebesar 10% juga dipertimbangkan sebagai langkah antisipatif terhadap potensi penyimpangan sistematis atau ketidaktepatan data dalam proses pengumpulan informasi.

Maka dapat dihitung besar sampel :

$$n = \frac{2021}{1 + 2021(0,1)^2}$$

$$n = 95,28$$

(Dibulatkan menjadi 95)

$$\text{Bias} = 10 \% \times 95 = 9,5 \text{ (Dibulatkan menjadi 10)}$$

$$n \text{ dengan bias} = 95 + 10$$

$$= 105$$

Jadi, dengan menambahkan bias 10%, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 105 kunjungan pasien.

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

Kriteria yang harus dipenuhi setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel :

- 1) Pasien rawat jalan menggunakan BPJS
- 2) Pasien yang mampu membaca dan menulis
- 3) Pasien yang tidak mengalami penurunan kesadaran

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien berusia <17 tahun
- 2) Pasien yang tidak bisa menyelesaikan pengisian kuesioner secara penuh

3. Teknik Sampling Penelitian

Dalam pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk memperoleh tanggapan dari pasien yang termasuk dalam kelompok sampel. Metode yang diterapkan adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*.

Teknik *sampling* merupakan cara memilih sebagian anggota populasi sehingga sampel yang diperoleh tetap mampu mewakili populasi secara keseluruhan dan memungkinkan peneliti melakukan generalisasi. Secara umum, terdapat dua pendekatan dalam pengambilan sampel, yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. *Probability sampling* adalah metode pemilihan sampel yang didasarkan pada prinsip peluang, sehingga proses pemilihannya tidak bersifat *subjektif*. Dengan demikian, setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Sebaliknya *non-probability sampling* merupakan teknik yang tidak menggunakan prinsip peluang dalam penentuan sampel. Pemilihan responden biasanya didasarkan pada pertimbangan tertentu. Teknik ini umumnya digunakan ketika

probability sampling sulit diterapkan, misalnya karena keterbatasan biaya, waktu, tenaga, atau kendala dalam penyusunan kerangka sampel (Sumargo et al., 2024).

Salah satu bentuk *probability sampling* adalah simple random sampling, yaitu metode pengambilan sampel paling sederhana, di mana seluruh anggota populasi memiliki peluang sama untuk terpilih sehingga proses seleksi dilakukan secara objektif dan adil (Sumargo, 2020).

D. Definisi Operasional

Definisi operasional menjelaskan cara atau langkah-langkah yang digunakan untuk mengukur suatu variabel. Definisi ini memberikan penjelasan khusus terhadap suatu variabel dengan menetapkan arti, prosedur, atau tindakan yang diperlukan agar variabel tersebut dapat diukur secara nyata dan sistematis (Soemadi, 2023).

Gambar 3. 2 Definisi Operasional Penelitian Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Indikator	Skala Ukur	Hasil Ukur
Usia	Rentang umur responden saat pendaftaran rawat jalan BPJS.	Kuesioner	Umur dalam tahun	Nominal	Usia $\leq$ median Usia $>$ median
Pendidikan	Tingkat Pendidikan terakhir yang diselesaikan responden.	Kuesioner	1. SD, 2. SMP, 3. SMA/SMK, 4. Diploma, 5. Sarjana	Nominal	$<$ SMA, $\geq$ SMA
Pendapatan	Pendapatan merupakan hasil dari barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan.	Kuesioner	Penghasilan perbulan	Nominal	Pendapatan $\geq$ mean Pendapatan $<$ mean

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Indikator	Skala Ukur	Hasil Ukur
Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien merupakan indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan.	Kuesioner	Sangat Tidak Setuju (STS) = 1 Tidak Setuju (TS) = 2 Setuju (S) = 3 Sangat Setuju (SS) = 4	Nominal	Kepuasan pasien tinggi Kepuasan pasien rendah
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah layanan kesehatan yang mampu meningkatkan pencapaian hasil kesehatan yang diharapkan.	Kuesioner	Sangat Tidak Setuju (STS) = 1 Tidak Setuju (TS) = 2 Setuju (S) = 3 Sangat Setuju (SS) = 4		Kualitas pelayanan tinggi Kualitas pelayanan rendah
Sistem Pendaftaran Rawat Jalan	Sistem pendaftaran pasien merupakan langkah pertama dari rangkaian pendataan rekam di setiap fasilitas pelayanan kesehatan.	-	-	-	-

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup adalah batas-batas (dimensi, jangkauan, luas) suatu kegiatan, pembahasan, atau kekuasaan. Dalam penelitian ini ruang lingkup yang digunakan yaitu membahas terkait faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan adalah usia, pendidikan, pendapatan, kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.

F. Alat Penelitian/Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan data atau mengukur variabel yang diteliti. Kualitas instrumen menentukan keakuratan dan keandalan data yang diperoleh. Agar data yang dihasilkan valid, konsisten, dan dapat dipercaya, peneliti menggunakan instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya serta disesuaikan dengan tujuan penelitian (Muslihin et al., 2022).

Kuesioner adalah salah satu instrumen penelitian untuk mengukur suatu peristiwa ataupun fenomena melalui serangkaian pertanyaan untuk memperoleh informasi terkait penelitian. Kualitas data yang diperoleh sangat bergantung pada kualitas kuesioner sebagai alat ukur. Kelayakan suatu instrumen penelitian dapat diketahui melalui pengujian validitas dan reliabilitas (Amalia et al., 2022).

Uji validitas bertujuan menilai sejauh mana instrumen pengukuran seperti kuesioner, mampu mengukur konsep atau variabel yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode *Pearson Product Moment*.

Uji reliabilitas bertujuan menilai sejauh mana suatu alat ukur mampu menghasilkan data yang konsisten, stabil, dan bisa diandalkan. Melalui pengujian ini, dapat dipastikan bahwa instrumen akan memberikan hasil yang relatif sama ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang serupa (Janna, 2021). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *koefisien cronbatch alpha*.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner yang digunakan peneliti antara lain :

1. Kuesioner kepuasan pasien

Penilaian kepuasan pasien menggunakan kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan yang terdiri atas 21 pernyataan dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
- b. Tidak Setuju (TS) = 2
- c. Setuju (S) = 3
- d. Sangat Setuju (SS) = 4

Untuk kebutuhan analisis data, maka peneliti merubah data kontinu menjadi data dikotomi dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Kepuasan pasien tinggi $\geq$ mean
- b. Kepuasan pasien rendah $<$ mean

2. Kuesioner kualitas pelayanan

Penilaian kualitas pelayanan menggunakan kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan yang terdiri atas 35 pernyataan dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
- b. Tidak Setuju (TS) = 2
- c. Setuju (S) = 3
- d. Sangat Setuju (SS) = 4

Untuk kebutuhan analisis data, maka peneliti merubah data kontinu menjadi data dikotomi dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan tinggi $\geq$ mean
- b. Kualitas pelayanan rendah $<$ mean.

Variabel	Favorable	Unfavorable
Kepuasan Pasien	1,2,4,6,8,11,13,15,16,18,21	3,5,7,9,12,14,17,19,20
Kualitas Pelayanan	1,3,5,6,8,11,13,15,16,20,21,23,25	2,4,7,9,12,14,17,19,22,24
	26,28,31,33,35	27,29,30,32,34

G. Analisa Data

Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diintrespresentasikan dalam suatu uraian.

Data yang diperoleh melalui cara diatas kemudian diolah dengan cara sebagai berikut (Widodo et al., 2023) :

1. *Editing* (penyuntingan data) yaitu proses pemeriksaan kembali data yang diperoleh dari hasil wawancara atau kuesioner.
2. *Coding* yaitu proses mengubah data yang semula berbentuk kalimat, huruf atau kategori menjadi sebuah data berbentuk angka atau bilangan
3. *Processing* yaitu setelah kuesioner diisi secara lengkap dan valid serta melalui tahap pengkodean, langkah selanjutnya adalah melakukan pemrosesan data. Processing ini dengan cara memasukkan data dari kuesioner ke perangkat lunak pengolahan data guna mempersiapkannya untuk tahap analisis.
4. *Cleaning* yaitu proses untuk memeriksa dan memastikan konsistensi data serta menangani data yang hilang.
5. *Tabulating* yaitu proses menyajikan dan mengelompokkan jawaban responden ke dalam bentuk tabel atau susunan data tertentu, sehingga informasi yang diperoleh lebih terstruktur dan mudah dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian.

Rencana analisis Statistik yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Analisis univariat

Analisis univariat atau analisis deskriptif yang merupakan tahap awal dalam menganalisis data. Analisis univariat fokus pada satu variabel pada satu waktu, bertujuan untuk

memberikan gambaran menyeluruh mengenai distribusi dan karakteristik variabel tersebut. Ukuran pemusatan data yang paling sering digunakan meliputi *mean* (rata-rata), *median* (nilai tengah), dan *modus* (nilai yang paling sering muncul).

Ukuran penyebaran mencakup rentang, variansi, dan standar deviasi. Rentang merupakan perbedaan antara nilai tertinggi dan terendah dalam sekumpulan data. Meskipun rentang memberikan gambaran tentang variasi data, ukuran ini sering kali kurang informatif karena hanya mempertimbangkan dua titik data, yakni yang tertinggi dan yang terendah. Variansi dan standar deviasi adalah ukuran yang lebih komprehensif untuk penyebaran data, karena keduanya menghitung seberapa jauh setiap nilai dari rata-rata. Semakin besar standar deviasi, semakin tersebar nilai-nilai dalam sekumpulan data tersebut (Alhempy et al., 2024).

2. Analisis bivariat

Analisis bivariat adalah metode analisis data yang digunakan mengidentifikasi adanya korelasi, hubungan, atau pengaruh antara dua variabel. Teknik ini melibatkan pengkajian dua variabel secara bersamaan, biasanya untuk menilai keterkaitan antara variabel *independen* (X) dan variabel *dependen* (Y) (Fitriandi et al., 2022).

Uji *Chi Square* termasuk dalam metode analisis bivariat yang digunakan mengkaji hubungan antara dua variabel

kategorik. Uji ini berasal dari distribusi normal dan dirancang secara khusus untuk menilai ada tidaknya asosiasi antar variabel, mengidentifikasi keseragaman dalam kelompok, serta mengevaluasi sejauh mana hasil pengamatan mendekati nilai yang diharapkan berdasarkan parameter yang telah ditentukan (Norfai, 2021).

Lembar kuesioner yang sudah diisi oleh responden akan dianalisis menggunakan uji *chi-square* dengan derajat kepercayaan yang digunakan adalah 95% ($\alpha=0,05$)

Variabel yang akan diuji menggunakan uji chi square, sebagai berikut :

- a. Faktor usia dengan sistem pendaftaran rawat jalan
- b. Faktor pendidikan dengan sistem pendaftaran rawat jalan
- c. Faktor pendapatan dengan sistem pendaftaran rawat jalan
- d. Faktor kepuasan pasien dengan sistem pendaftaran rawat jalan
- e. Faktor kualitas pelayanan dengan sistem pendaftaran rawat jalan

H. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar ” akan dilaksanakan pengambilan data pada :

Tempat : Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Jati Husada

Karanganyar

Waktu : Oktober-November 2025

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Waktu dan Gambaran Umum Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan dalam satu bulan mulai dari tanggal 1 hingga 31 Oktober 2025, di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar yang beralamat di Jl. Raya Solo-Tawangmangu No. Km 10, Rw.3, Dusun VI, Jati, Kec. Jaten, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57731.

Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar mulai beroperasi sejak tahun 2005. Berdasarkan klasifikasinya RSUD Jati Husada Karanganyar merupakan rumah sakit umum kelas D yang memberikan pelayanan kesehatan tingkat dasar hingga spesialisistik tertentu sesuai dengan standar yang ditetapkan. RSUD Jati Husada menyediakan pelayanan kesehatan, baik rawat jalan, rawat inap, maupun pelayanan gawat darurat selama 24 jam. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang perawatan dengan beberapa kelas seperti VIP, kelas I, II, dan III, serta ruang penunjang seperti ruang bersalin, ICU, dan ruang isolasi.

Selain itu layanan medis yang tersedia cukup luas seperti medik dasar, gigi & mulut, KIA/KB, penyakit dalam, anak, bedah, obstetri & ginekologi, ortopedi, paru, THT, saraf, psikiatri, serta penunjang seperti radiologi, laboratorium, farmasi, bank darah, rekam medis, dan layanan darurat 24 jam. Sebagai salah satu

fasilitas pelayanan kesehatan di Karanganyar, RSUD Jati Husada memiliki peran penting dalam mendukung upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kepada pasien umum maupun pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan sehingga turut membantu pemerintah dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional.

2. Analisis Univariat

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis univariat yang digambarkan pada tabel berikut ini :

a) Distribusi frekuensi usia dan pendidikan dengan skala kontinu

Tabel 4. 1

Distribusi Frekuensi Responden (n=105)

Karakteristik	f	%
Responden		
Usia		
26-35 tahun	22	21%
36-45 tahun	27	25,7%
46-55 tahun	21	20%
>55 tahun	35	33,3%
Pendidikan		
SMP	3	2,9%
SMA	74	70,5%
Diploma	14	13,3%
Sarjana	14	13,3%

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil 105 responden mayoritas berusia >55 tahun yaitu sebanyak 35 responden (33,3%), dan mayoritas tingkat pendidikan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 74 responden (70,5%).

- b) Distribusi frekuensi pendapatan, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, dan sistem pendaftaran dengan skala dikotomi

Tabel 4. 2
Distribusi Frekuensi Responden (n=105)

Karakteristik Responden	f	%
Pendapatan		
<Rp 2.000.000	24	22,9%
≥Rp 2.000.000	81	77,1%
Kepuasan Pasien		
Puas	64	61%
Tidak Puas	41	39%
Kualitas Pelayanan		
Baik	71	67,6%
Kurang Baik	34	32,4%
Sistem Pendaftaran		
Online	24	22,9%
Offline	81	77,1%

Sumber : Data Primer,2025

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil dari 105 responden mayoritas memiliki pendapatan ≥2.000.000 yaitu sebanyak 81 responden dengan persentase (77,1%). Selain

itu sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pendaftaran rawat jalan yaitu sebanyak 64 responden dengan presentase (61%). Penilaian terhadap kualitas pelayanan pada kategori baik yaitu sebanyak 71 responden dengan presentase (67,6%). Sementara itu mayoritas responden memilih pendaftaran rawat jalan secara offline yaitu 81 responden dengan presentase (77,1%).

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien

Tabel 4. 3

Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien

N o	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel (n=30)	Ket Valid	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Reliabilitas	Ket Reliabel
1	0.293	0.361	<i>invalid</i>	0.845	>0.70	Reliabel
2	0.281	0.361	<i>invalid</i>	0.847		
3	0.515	0.361	<i>valid</i>	0.837		
4	0.391	0.361	<i>valid</i>	0.841		
5	0.388	0.361	<i>valid</i>	0.841		
6	0.624	0.361	<i>valid</i>	0.831		
7	0.540	0.361	<i>valid</i>	0.836		
8	0-.004	0.361	<i>invalid</i>	0.856		
9	0.076	0.361	<i>invalid</i>	0.857		
10	0.356	0.361	<i>invalid</i>	0.842		
11	0.286	0.361	<i>invalid</i>	0.846		
12	0.380	0.361	<i>valid</i>	0.841		
13	0.706	0.361	<i>valid</i>	0.827		
14	0.482	0.361	<i>valid</i>	0.837		
15	0.367	0.361	<i>valid</i>	0.842		
16	0.508	0.361	<i>valid</i>	0.836		

N o	Corrected Item- Total Correlation	r tabel (n=30)	Ket Valid	Cronbach's Alpha	Nilai Reliabilitas	Ket Reliabel
17	0.499	0.361	valid	0.838	>0.70	Reliabel
18	0.584	0.361	valid	0.836		
19	0.505	0.361	valid	0.836		
20	0.690	0.361	valid	0.828		
21	0.599	0.361	valid	0.831		

Sumber : Data Primer,2025

b. Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Tabel 4. 4

Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan

N o	Corrected Item- Total Correlation	r tabel (n=30)	Ket Valid	Cronbach's Alpha	Nilai Reliabilitas	Ket Reliabel
1	0.636	0.361	valid	0.916	>0.70	Reliabel
2	0.427	0.361	valid	0.919		
3	0.316	0.361	unvalid	0.921		
4	0.438	0.361	valid	0.919		
5	0.508	0.361	valid	0.918		
6	0.474	0.361	valid	0.918		
7	0.500	0.361	valid	0.918		
8	0.357	0.361	unvalid	0.920		
9	0.306	0.361	unvalid	0.921		
10	0.277	0.361	unvalid	0.921		
11	0.690	0.361	valid	0.916		
12	0.390	0.361	valid	0.919		
13	0.335	0.361	unvalid	0.920		
14	0.556	0.361	valid	0.917		
15	0.533	0.361	valid	0.918		
16	0.664	0.361	valid	0.917		
17	0.740	0.361	valid	0.915		
18	0.582	0.361	valid	0.917		
19	0.551	0.361	valid	0.918		
20	0.439	0.361	valid	0.919		
21	0.603	0.361	valid	0.917		
22	0.439	0.361	valid	0.919		
23	0.723	0.361	valid	0.915		

N o	Corrected Item-Total Correlation	r tabel (n=30)	Ket Valid	Cronbach's Alpha	Nilai Reliabilitas	Ket Reliabel
24	0.674	0.361	valid	0.916	>0.70	Reliabel
25	-0.043	0.361	unvalid	0.923		
26	0.381	0.361	valid	0.919		
27	0.508	0.361	valid	0.918		
28	0.759	0.361	valid	0.914		
29	0.751	0.361	valid	0.914		
30	0.745	0.361	valid	0.915		
31	0.534	0.361	valid	0.918		
32	0.576	0.361	valid	0.917		
33	0.426	0.361	valid	0.919		
34	0.389	0.361	valid	0.919		
35	-0.469	0.361	unvalid	0.928		

Sumber : Data Primer,2025

4. Analisis Bivariat

- a. Tabulasi silang pengaruh usia terhadap sistem pendaftaran rawat jalan

Tabel 4. 5

Tabulasi silang pengaruh usia terhadap sistem pendaftaran rawat jalan

Usia	Sistem		OR	CI 95%		p <i>value</i>
	Pendaftaran			<i>Lower</i>	<i>Upper</i>	
	<i>Online</i>	<i>Offline</i>				
≤ 55 tahun	16	54	1,000	0,380	2,628	1,000
> 55 tahun	8	27				

Sumber : Data Primer,2025

Berdasarkan tabel 4. 5 hasil analisis uji *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan tidak signifikan antara sistem pendaftaran rawat jalan dengan usia, diperoleh dari nilai

(OR=1,000; CI 95%: 0,380-2,628; *p value*=1,000) yang berarti bahwa variabel sistem pendaftaran rawat jalan tidak memiliki hubungan positif dengan variabel usia. Ketika variabel sistem pendaftaran *offline* naik, maka peluang tercapainya usia responden meningkat 1,000 kali lipat. Data menunjukkan dari sistem pendaftaran offline memiliki tingkat usia ≤ 55 tahun yaitu sebanyak 54 responden sedangkan yang >55 tahun sebanyak 27 responden. Sementara itu pada sistem pendaftaran *online* memiliki tingkat usia ≤ 55 tahun yaitu sebanyak 16 responden sedangkan yang memiliki tingkat usia >55 tahun sebanyak 8 responden.

- b. Tabulasi silang pengaruh pendidikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan

Tabel 4. 6

Tabulasi silang pengaruh pendidikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan

Pendidikan	Sistem		OR	CI 95%		p <i>value</i>
	Pendaftaran			<i>Lower</i>	<i>Upper</i>	
	<i>Online</i>	<i>Offline</i>				
< SMA	0	3	1,038	0,995	1,084	0,339
≥ SMA	24	78				

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 4. 6 hasil analisis uji *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan tidak signifikan antara sistem pendaftaran rawat jalan dengan pendidikan, diperoleh dari nilai

(OR=1,038; CI 95%: 0,995-1,084; *p value*=0,339) yang berarti bahwa variabel sistem pendaftaran rawat jalan tidak memiliki hubungan positif dengan variabel pendidikan. Ketika variabel sistem pendaftaran *offline* naik, maka peluang tercapainya pendidikan responden meningkat 1,038 kali lipat. Data menunjukkan dari sistem pendaftaran *offline* memiliki pendidikan <SMA yaitu sebanyak 3 responden sedangkan yang ≥SMA tahun sebanyak 78 responden. Sementara itu pada sistem pendaftaran *online* memiliki pendidikan ≥SMA sebanyak 24 responden.

- c. Tabulasi silang pengaruh pendapatan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan

Tabel 4. 7

Tabulasi silang pengaruh pendapatan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan

Pendapatan	Sistem		OR	CI 95%		p <i>value</i>
	Pendaftaran			<i>Lower</i>	<i>Upper</i>	
	<i>Online</i>	<i>Offline</i>				
< 2.000.000	4	20	0,610	0,186	1,998	0,414
≥ 2.000.000	20	61				

Sumber : Data Primer,2025

Berdasarkan tabel 4. 7 hasil analisis uji *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan tidak signifikan antara sistem pendaftaran rawat jalan dengan pendapatan, diperoleh dari nilai (OR=0,610; CI 95%: 0,186-1,998; *p value*=0,414) yang

berarti bahwa variabel sistem pendaftaran rawat jalan tidak memiliki hubungan positif dengan variabel pendapatan. Ketika variabel sistem pendaftaran *offline* naik, maka peluang tercapainya pendapatan responden meningkat 0,610 kali lipat. Data menunjukkan dari sistem pendaftaran offline memiliki pendapatan <2.000.000 yaitu sebanyak 20 responden sedangkan yang $\geq 2.000.000$ tahun sebanyak 61 responden. Sementara itu pada sistem pendaftaran *online* memiliki pendapatan <2.000.000 yaitu sebanyak 4 responden sedangkan yang memiliki pendapatan $\geq 2.000.000$ sebanyak 20 responden.

- d. Tabulasi silang pengaruh kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan

Tabel 4. 8

Tabulasi silang pengaruh kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat jalan

Kepuasan	Sistem		CI	95%		p
Pasien	Pendaftaran		OR			value
	<i>Online</i>	<i>Offline</i>		<i>Lower</i>	<i>Upper</i>	
Puas	9	55	3,526	1,365	9,107	0,007
Tidak Puas	15	26				

Sumber : Data Primer,2025

Berdasarkan tabel 4. 8 hasil analisis Uji *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan signifikan antara sistem pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien, diperoleh

dari nilai (OR=3,526; CI 95%: 1,365-9,107; *p value*=0,007) yang berarti bahwa variabel sistem pendaftaran rawat jalan memiliki hubungan positif dengan variabel kepuasan pasien. Ketika variabel sistem pendaftaran *offline* naik, maka peluang tercapainya kepuasan meningkat 3,526 kali lipat. Data menunjukkan dari sistem pendaftaran *offline* memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi sebanyak 55 responden sedangkan yang tidak puas sebanyak 26 responden. Sementara itu sistem pendaftaran *online*, pasien yang puas sebanyak 9 responden dan yang tidak puas sebanyak 15 responden.

- d. Tabulasi silang pengaruh kualitas pelayanan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan

Tabel 4. 9

Tabulasi silang pengaruh kualitas pelayanan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan

Kualitas	Sistem Pendaftaran		OR	CI 95%		p
Pelayanan						value
	<i>Online</i>	<i>Offline</i>		<i>Lower</i>	<i>Upper</i>	
Baik	11	23	2,134	0,836	5,446	0,109
Kurang baik	13	58				

Sumber : Data Primer,2025

Berdasarkan tabel 4. 9 hasil analisis uji *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan tidak signifikan antara sistem pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan, diperoleh

dari nilai (OR=2,134; CI 95%: 0,836-5,446; *p value*=0,109) yang berarti bahwa variabel sistem pendaftaran rawat jalan tidak memiliki hubungan positif dengan variabel kualitas pelayanan. Ketika variabel sistem pendaftaran *offline* naik, maka peluang tercapainya kualitas pelayanan meningkat 2,134 kali lipat. Data menunjukkan dari sistem pendaftaran *offline* memiliki tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi yaitu sebanyak 23 responden sedangkan yang tidak puas sebanyak 58 responden. Sementara itu pada sistem pendaftaran *online*, pasien yang puas sebanyak 11 responden dan yang tidak puas sebanyak 13 responden.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan terhadap 105 pasien bpjs rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Hubungan usia dengan sistem pendaftaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia di RSUD Jati Husada Karanganyar tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan sistem pendaftaran rawat jalan. Analisis statistik menunjukkan bahwa responden berusia ≤ 55 tahun dan > 55 tahun memiliki kecenderungan yang relatif sama dalam memilih sistem pendaftaran rawat jalan, baik secara *offline* maupun *online*. Hasil analisis peluang bahwa perbedaan peluang pemilihan sistem pendaftaran antar kelompok usia belum menunjukkan makna

statistik. Untuk responden berusia ≤ 55 tahun lebih banyak memilih sistem pendaftaran rawat jalan secara offline dibandingkan dengan pendaftaran online, perbedaan tersebut tidak cukup besar untuk menyimpulkan adanya pengaruh usia terhadap pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan.

Hasil penelitian Boavida de Araujo (2022) menunjukkan kelompok usia ke dalam lima kategori. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berada pada kelompok usia dewasa awal, diikuti oleh kelompok usia remaja akhir. Kelompok usia dewasa awal dan remaja akhir yang memanfaatkan pelayanan kesehatan relatif hampir sama. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan dapat dialami oleh seluruh kelompok usia tanpa memandang tahapan usia tertentu. Dalam kaitannya dengan sistem pendaftaran rawat jalan menunjukkan bahwa perbedaan usia tidak menjadi faktor utama dalam menentukan pemilihan sistem pendaftaran, baik secara *offline* maupun *online*, karena seluruh kelompok usia memiliki kebutuhan yang sama untuk mengakses pelayanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Kartika et al. (2024) menyatakan perbedaan usia juga dapat memengaruhi cara pandang individu dalam menilai kualitas suatu barang atau jasa. Dalam pelayanan kesehatan hal ini berkaitan dengan cara pasien dari berbagai kelompok usia memandang dan

memanfaatkan sistem pendaftaran rawat jalan. Pemanfaatan pelayanan kesehatan untuk upaya preventif umumnya dimulai sejak usia dewasa, di mana kelompok usia ini memiliki peran strategis dalam penggunaan dan penerimaan sistem pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini perbedaan usia tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan, baik secara *online* maupun *offline* karena pasien dari berbagai kelompok usia cenderung lebih mempertimbangkan kemudahan akses serta kebiasaan penggunaan sistem pendaftaran dibandingkan dengan faktor usia itu sendiri.

Hasil penelitian Adhyka et al. (2025) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara usia dengan sistem pendaftaran online. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pasien pada kelompok usia dewasa cenderung memiliki perilaku penggunaan sistem pendaftaran online yang kurang baik dibandingkan dengan kelompok usia lebih muda. Pasien usia muda relatif lebih adaptif terhadap pemanfaatan teknologi digital, sedangkan pasien usia dewasa masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan literasi digital serta rendahnya tingkat kepercayaan terhadap sistem pendaftaran *online*. Oleh karena itu, diperlukan upaya berupa pendampingan dan pelatihan penggunaan sistem pendaftaran *online* bagi kelompok usia

dewasa guna mendukung proses adaptasi serta meningkatkan pemanfaatan sistem pendaftaran berbasis digital.

Hasil penelitian menunjukkan usia tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSUD Jati Husada Karanganyar. Hal ini dibuktikan secara statistik bahwa perbedaan kelompok usia belum terbukti berpengaruh terhadap pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan, baik secara online maupun offline. Tidak signifikannya hubungan tersebut dapat disebabkan oleh kebutuhan pelayanan kesehatan yang relatif sama pada setiap kelompok usia, sehingga usia tidak menjadi faktor utama dalam menentukan pilihan sistem pendaftaran. Pasien BPJS dari berbagai kelompok usia cenderung lebih mempertimbangkan kemudahan akses dibandingkan dengan faktor usia itu sendiri. Kebiasaan pasien dalam menggunakan sistem pendaftaran tertentu serta keterbatasan adaptasi terhadap teknologi pada sebagian kelompok usia membuat usia tidak secara langsung memengaruhi keputusan pasien dalam memilih sistem pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian sejalan dengan temuan sebelumnya yang menyatakan usia tidak selalu menjadi faktor dominan dalam pemilihan sistem pendaftaran pelayanan kesehatan, terutama ketika aspek kemudahan dan kebiasaan penggunaan lebih berperan dalam pengambilan keputusan pasien.

2. Hubungan pendidikan dengan sistem pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan sistem pendaftaran rawat jalan pada pasien BPJS di RSUD Jati Husada Karanganyar. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antara tingkat pendidikan dan sistem pendaftaran rawat jalan tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa perbedaan tingkat pendidikan belum terbukti memengaruhi pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan, baik secara online maupun offline. Data penelitian menunjukkan bahwa baik pasien dengan tingkat pendidikan rendah maupun pendidikan tinggi masih lebih banyak menggunakan sistem pendaftaran rawat jalan secara *offline* dibandingkan dengan sistem pendaftaran *online*.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat pendidikan bukan merupakan faktor utama menentukan pilihan sistem pendaftaran rawat jalan. Oleh karena itu, peningkatan pemanfaatan sistem pendaftaran rawat jalan tidak hanya bergantung pada tingkat pendidikan pasien, tetapi juga upaya optimalisasi sistem dan sosialisasi mudah dipahami oleh seluruh masyarakat.

Hasil penelitian Safira & Fitriyani (2024) menunjukkan sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA), diikuti oleh responden dengan pendidikan perguruan tinggi, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan dasar jumlahnya relatif lebih sedikit. Kondisi

ini menggambarkan mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi. Pendidikan lebih tinggi memungkinkan individu memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap pentingnya pemeliharaan kesehatan serta kemampuan dalam mengakses informasi kesehatan.

Responden dengan pendidikan menengah hingga tinggi memiliki potensi lebih baik dalam memahami penggunaan sistem pendaftaran berbasis teknologi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan, baik secara *online* maupun *offline*. Pasien dari berbagai tingkat pendidikan cenderung menunjukkan pola pemilihan sistem pendaftaran yang relatif sama.

Pada penelitian Nugroho et al. (2025) mayoritas pengguna sistem pendaftaran rawat jalan memiliki latar belakang pendidikan diploma atau sarjana yang menunjukkan bahwa pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung lebih mudah memahami sistem pendaftaran berbasis teknologi. Keberadaan pasien dengan tingkat pendidikan menengah juga menunjukkan bahwa sistem pendaftaran rawat jalan dapat diakses oleh berbagai tingkat pendidikan. Dalam kaitannya dengan pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan, hasil penelitian ini menunjukkan a tingkat pendidikan tidak memiliki

hubungan signifikan dengan penggunaan sistem pendaftaran *online* maupun *offline*.

Penelitian Septyandra et al. (2025) menunjukkan tingkat pendidikan pasien rawat jalan bahwa sebagian besar pasien berasal dari kelompok pendidikan rendah, sedangkan pasien dengan tingkat pendidikan tinggi jumlahnya relatif lebih sedikit. Kondisi ini menggambarkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan memiliki latar belakang pendidikan menengah ke bawah. Tingkat pendidikan berperan dalam membentuk kemampuan individu dalam menerima dan memahami informasi, termasuk pemahaman terhadap alur dan prosedur sistem pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung lebih mudah memahami dan memanfaatkan sistem pendaftaran berbasis teknologi dibandingkan dengan pasien berpendidikan rendah. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan penggunaan sistem pendaftaran rawat jalan, baik secara *online* maupun *offline*. Hal ini mengindikasikan bahwa pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan tidak semata-mata dipengaruhi oleh tingkat pendidikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSUD Jati Husada Karanganyar. Hal ini dibuktikan secara statistik bahwa perbedaan tingkat

pendidikan belum terbukti berpengaruh terhadap pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan, baik secara *online* maupun *offline*. Pasien BPJS dengan berbagai tingkat pendidikan cenderung lebih mempertimbangkan kemudahan akses dibandingkan dengan latar belakang pendidikan itu sendiri. Kebiasaan pasien dalam menggunakan sistem pendaftaran tertentu serta adanya pendampingan dari petugas membuat tingkat pendidikan tidak secara langsung memengaruhi keputusan pasien dalam memilih sistem pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan tidak selalu menjadi faktor dominan dalam pemilihan sistem pendaftaran pelayanan kesehatan, terutama ketika aspek kemudahan dan kebiasaan penggunaan lebih berperan dalam pengambilan keputusan pasien.

3. Hubungan pendapatan dengan sistem pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat pendapatan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan sistem pendaftaran rawat jalan pada pasien BPJS di RSUD Jati Husada Karanganyar. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antara tingkat pendapatan dan sistem pendaftaran rawat jalan tidak signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa perbedaan tingkat pendapatan belum terbukti memengaruhi pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan, baik secara *online* maupun *offline*. Data

penelitian menunjukkan bahwa pasien dengan tingkat pendapatan rendah maupun pendapatan tinggi masih lebih banyak menggunakan sistem pendaftaran rawat jalan secara *offline* dibandingkan dengan sistem pendaftaran online. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendapatan bukan merupakan faktor utama dalam menentukan pilihan sistem pendaftaran rawat jalan. Oleh karena itu, peningkatan pemanfaatan sistem pendaftaran rawat jalan tidak hanya bergantung pada tingkat pendapatan pasien.

Berdasarkan penelitian Kartika et al. (2024) karakteristik pendapatan sebagian besar responden memiliki penghasilan pada kategori menengah. Pendapatan dapat menggambarkan daya beli seseorang serta kemampuan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Masyarakat dengan tingkat pendapatan rendah cenderung memiliki ketergantungan yang lebih besar terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya layanan yang mudah diakses dan terjangkau. Masyarakat dengan penghasilan rendah umumnya lebih bergantung pada fasilitas kesehatan, sehingga faktor ekonomi menjadi salah satu pertimbangan penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Selain itu, peningkatan biaya pelayanan kesehatan dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan kesehatan pada kelompok masyarakat berpendapatan rendah.

Dalam kaitannya dengan sistem pendaftaran rawat jalan, faktor pendapatan berperan dalam membentuk preferensi pasien terhadap sistem yang dianggap paling mudah, praktis, dan terjangkau. Pasien dengan tingkat pendapatan rendah cenderung memilih sistem pendaftaran rawat jalan yang telah biasa digunakan dan tidak memerlukan biaya tambahan maupun akses teknologi tertentu, sedangkan pasien dengan pendapatan lebih tinggi memiliki fleksibilitas yang lebih besar dalam memanfaatkan berbagai pilihan sistem pendaftaran. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendapatan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan, baik secara *online* maupun *offline*.

Berdasarkan penelitian Chasanah et al. (2024) menunjukkan karakteristik pendapatan, diketahui bahwa sebagian besar responden pasien rawat jalan di RSUD Pandan Arang Boyolali berada pada kelompok pendapatan rendah hingga menengah. Pendapatan merupakan salah satu indikator yang menggambarkan kemampuan ekonomi serta daya beli seseorang dalam mengakses pelayanan kesehatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan berasal dari kelompok masyarakat yang cukup bergantung pada fasilitas pelayanan kesehatan yang mudah diakses dan terjangkau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden

menggunakan sistem pendaftaran *online* dibandingkan dengan sistem pendaftaran *offline*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan lebih tinggi pada kelompok berpendapatan tinggi dibandingkan dengan kelompok berpendapatan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan merupakan salah satu faktor determinan penting dalam perilaku pencarian pelayanan kesehatan. Pendapatan berperan dalam menentukan kemampuan individu untuk mengakses pelayanan kesehatan, termasuk dalam proses pendaftaran rawat jalan. Individu dengan pendapatan lebih tinggi umumnya memiliki kemampuan finansial yang lebih baik untuk menanggung biaya transportasi, pemeriksaan, maupun pengobatan, serta memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya pemeriksaan kesehatan secara rutin.

Sebaliknya keterbatasan ekonomi sering kali menjadi penghambat bagi masyarakat berpendapatan rendah dalam mengakses layanan kesehatan baik karena pertimbangan biaya langsung maupun kehilangan pendapatan akibat waktu yang digunakan untuk berobat. Peningkatan edukasi dan pendampingan bagi masyarakat berpendapatan rendah, guna mengurangi kesenjangan pemanfaatan layanan kesehatan antar kelompok ekonomi (Nugraha et al., 2025).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendapatan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSUD Jati Husada Karanganyar. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan tingkat pendapatan belum terbukti berpengaruh terhadap pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan, baik secara *online* maupun *offline*. Pasien BPJS dengan berbagai tingkat pendapatan cenderung lebih mempertimbangkan kemudahan akses dibandingkan dengan tingkat pendapatan itu sendiri. Kebiasaan pasien dalam menggunakan sistem pendaftaran tertentu serta adanya pendampingan dari petugas membuat tingkat pendapatan tidak secara langsung memengaruhi keputusan pasien dalam memilih sistem pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat pendapatan tidak selalu menjadi faktor dalam pemilihan sistem pendaftaran pelayanan kesehatan.

4. Hubungan kepuasan pasien dengan sistem pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan sistem pendaftaran rawat jalan di RSUD Jati Husada Karanganyar. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem pendaftaran rawat jalan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hubungan yang terbentuk bersifat positif, yang berarti

semakin baik sistem pendaftaran rawat jalan yang diterapkan, khususnya pendaftaran secara *offline*, maka semakin besar peluang tercapainya kepuasan pasien.

Distribusi data penelitian menunjukkan pasien yang menggunakan sistem pendaftaran *offline* cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang menggunakan sistem pendaftaran *online*. Pada pendaftaran *offline* pasien yang merasa puas lebih banyak dibandingkan dengan yang tidak puas. Sebaliknya, pada sistem pendaftaran *online* pasien tidak puas lebih dominan dibandingkan dengan pasien merasa puas.

Hasil penelitian pada pasien BPJS di RSUD Jati Husada Karanganyar ini mengindikasikan bahwa sistem pendaftaran rawat jalan merupakan faktor penting memengaruhi kepuasan pasien. Sistem pendaftaran *offline* dinilai masih memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik, terutama dalam hal kemudahan proses, kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, serta adanya interaksi langsung antara pasien dan petugas. Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui optimalisasi sistem pendaftaran rawat jalan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pasien.

Hasil penelitian Widiyanto et al. (2023) menunjukkan sistem pendaftaran *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian menjelaskan sistem pendaftaran

online memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien serta mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas dan efektivitas sistem pendaftaran berbasis digital merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian tersebut juga menekankan bahwa sistem digital harus dikelola dan dikembangkan secara optimal agar memberikan pengalaman pelayanan yang efisien, mudah, dan memuaskan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan, yaitu meskipun sistem pendaftaran *online* telah diterapkan, pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal sehingga belum mampu memberikan tingkat kepuasan yang maksimal bagi pasien.

Terdapat hubungan signifikan antara penggunaan sistem pendaftaran *online* dan kepuasan pasien rawat jalan yang menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem online sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kemudahan akses, keakuratan informasi, serta kesiapan sumber daya manusia. Apabila faktor-faktor tersebut belum terpenuhi secara optimal, maka tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran online cenderung rendah, sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *online* belum berjalan secara efektif dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kebingungan, maupun

keterlambatan dalam pelayanan, sehingga berdampak pada kepuasan pasien BPJS. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas dan pengelolaan sistem pendaftaran *online* dapat memberikan pengalaman pelayanan yang optimal dan sesuai kebutuhan pasien (Saputra et al., 2020).

Penelitian Marlina et al. (2023) mengenai sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) menemukan hasil yang sejalan, yaitu adanya pengaruh yang bermakna antara sistem pendaftaran dan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menggunakan analisis regresi linier dan menunjukkan bahwa aspek format tampilan, ketepatan waktu pelayanan, serta kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna APM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran mandiri yang dirancang dengan kualitas teknologi yang baik mampu meningkatkan kepuasan pasien. Apabila sistem APM tidak berjalan secara optimal, maka tingkat kepuasan pasien juga akan menurun. Temuan ini memperkuat bahwa sistem pelayanan pendaftaran, baik berbasis *online* maupun mandiri, perlu dirancang dengan mempertimbangkan aspek kecepatan, ketepatan, kenyamanan, serta kemudahan penggunaan agar dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

Hasil analisis pada penelitian Purba (2022) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran rawat

jalan online (Anjungan Pendaftaran Mandiri/APM) di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta berada pada kategori tidak puas berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Penilaian kepuasan dilakukan melalui lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use*, yang secara umum menunjukkan masih terdapat berbagai kendala dalam implementasi sistem pendaftaran online.

Penelitian tersebut menggunakan desain kuantitatif deskriptif. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kemudahan sistem pendaftaran *online* sangat memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan. Ketidakpuasan pasien terutama disebabkan oleh sering terjadinya *error* sistem, lamanya proses verifikasi, kurangnya panduan penggunaan, serta tidak adanya notifikasi status pendaftaran yang jelas.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pendaftaran *offline* masih lebih mampu memberikan kepuasan kepada pasien BPJS di RSUD Jati Husada Karanganyar. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kemudahan interaksi langsung dengan petugas, minimnya kendala teknis, proses yang lebih jelas bagi pasien, serta persepsi bahwa pelayanan tatap muka lebih membantu dan mengurangi kebingungan. Dengan demikian, kepuasan pasien terbukti menjadi faktor yang sangat memengaruhi pilihan sistem

pendaftaran rawat jalan yang digunakan pasien. Sistem online perlu dievaluasi dan disempurnakan agar dapat memberikan pelayanan yang setara atau bahkan lebih baik dari sistem *offline*, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien BPJS di RSUD Jati Husada Karanganyar.

5. Hubungan kualitas pelayanan dengan sistem pendaftaran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran rawat jalan tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis statistik, tidak ditemukan perbedaan kualitas pelayanan antara responden yang menggunakan sistem pendaftaran secara offline maupun online. Hasil analisis peluang menunjukkan adanya kecenderungan bahwa penggunaan sistem pendaftaran offline lebih berpeluang menghasilkan pelayanan yang berkualitas dibandingkan dengan pendaftaran online. Namun, kecenderungan tersebut belum dapat dinyatakan signifikan secara statistik. Secara deskriptif responden yang menggunakan sistem pendaftaran offline dan menyatakan puas terhadap pelayanan jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan pengguna pendaftaran online tetapi perbedaan tersebut belum cukup kuat untuk menunjukkan adanya hubungan yang nyata.

Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian Jayanti et al. (2021) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan seperti *responsiveness*, *reliability*, *assurance*,

tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel *empathy*, *reliability*, dan *assurance* merupakan faktor yang berhubungan secara signifikan dengan kualitas pelayanan pendaftaran. Artinya, keterampilan petugas dalam memberikan keramahan, kehandalan, ketepatan waktu, serta jaminan pelayanan memiliki kontribusi yang lebih besar terhadap persepsi kualitas pelayanan dibandingkan jenis sistem pendaftaran yang digunakan.

Hasil penelitian sejalan dengan temuan Ningsih et al. (2023) yang menunjukkan beberapa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pendaftaran. Dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati terbukti memiliki pengaruh yang signifikan, sedangkan dimensi jaminan (*assurance*) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kesamaan ini menguatkan bahwa kualitas pelayanan lebih dipengaruhi oleh interaksi langsung antara petugas dan pasien daripada mekanisme pendaftaran itu sendiri. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dapat difokuskan pada peningkatan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan cepat, responsif, empatik, dan dapat diandalkan,

disertai perbaikan sistem pendukung seperti pendaftaran terintegrasi untuk menunjang efisiensi pelayanan.

Hasil analisis pada penelitian Sulistiyowati et al. (2024) menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi kualitas pelayanan berhubungan secara signifikan. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, dimensi bukti fisik (*tangible*) dan kehandalan (*reliability*) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Sebaliknya, dimensi empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSUD Jati Husada Karanganyar. Hal ini dibuktikan secara statistik kualitas pelayanan belum terbukti berpengaruh terhadap pemilihan sistem pendaftaran rawat jalan, baik *online* maupun *offline*.

Tidak signifikannya hubungan tersebut dapat disebabkan oleh persepsi pasien yang menilai kualitas pelayanan relatif sama pada kedua sistem pendaftaran. Pasien BPJS cenderung lebih memfokuskan perhatian pada kemudahan akses, kejelasan alur, serta kepastian proses pendaftaran dibandingkan dengan aspek kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, keterbatasan pemahaman pasien terhadap mekanisme pendaftaran *online* serta kebiasaan menggunakan pendaftaran *offline* membuat

kualitas pelayanan tidak secara langsung memengaruhi keputusan pasien dalam memilih sistem pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian sejalan dengan temuan sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan tidak selalu menjadi faktor dominan dalam pemilihan sistem pendaftaran, terutama apabila pasien masih menghadapi kendala teknis dan kurangnya sosialisasi pada sistem *online*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Analisis Faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan pasien bpjs di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar”, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Usia tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan, dengan nilai (*p value*=1,000).
2. Pendidikan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan, dengan nilai (*p value*=0,339).
3. Pendapatan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan, dengan nilai (*p value*=0,414).
4. Kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan dengan nilai (*p value*=0,007).
5. Kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan, dengan nilai (*p value*=0,109).

B. Saran

1. Bagi Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS, Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar diharapkan dapat

menggunakan temuan penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas sistem pendaftaran rawat jalan. Rumah sakit perlu memperhatikan faktor kepuasan pasien dan kualitas pelayanan sebagai komponen penting dalam penyelenggaraan sistem pendaftaran, baik secara online maupun offline.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah bagi institusi pendidikan, khususnya pada bidang administrasi kesehatan, manajemen rumah sakit, dan pelayanan publik. Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pembelajaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan, hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, serta pengelolaan sistem pendaftaran. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan contoh penerapan metode penelitian kuantitatif dalam evaluasi pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan pasien BPJS di fasilitas kesehatan.

3. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pembelajaran dan pengembangan wawasan mengenai pentingnya dalam sistem pelayanan rumah sakit, khususnya pada layanan pendaftaran rawat jalan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian mengenai sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang belum dikaji dalam penelitian ini, seperti kemudahan penggunaan sistem, kesiapan teknologi, literasi digital pasien, serta dukungan kebijakan manajemen rumah sakit.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian terdapat beberapa keterbatasan yang memengaruhi hasil penelitian. Proses pembagian kuesioner dilakukan di ruang tunggu rawat jalan saat kondisi cukup ramai, sehingga beberapa respon dapat dipengaruhi oleh situasi yang tidak kondusif. Pasien yang sedang menunggu pelayanan cenderung ingin mengisi kuesioner dengan cepat agar segera mendapatkan pelayanan selanjutnya. Hal ini berpotensi mengalami penurunan konsentrasi saat membaca setiap butir pertanyaan, sehingga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan atau ketidakakuratan dalam pengisian kuesioner.

Selain itu, keberadaan petugas pendaftaran di sekitar lokasi pengisian dapat menimbulkan rasa sungkan pada sebagian pasien untuk menyampaikan pengalaman mereka secara jujur. Kondisi tersebut mendorong responden memberikan penilaian yang cenderung lebih baik guna menjaga suasana tetap nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdat, M. (2024). *Manajemen Rumah Sakit Gigi Dan Mulut (RSGM) : Jilid 1*. UKSPress. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Rumah_Sakit_Gigi_dan_Mulut_RSG/gI1REQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pendaftaran+rawat+jalan+adalah&pg=PA36&printsec=frontcover
- Adhyka, N., Rahmaddian, T., Aisyiah, I. K., Hanum, N. Z., & Azzahra, M. (2025). Determinasi Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pasien dalam Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Berdasarkan Model UTAUT. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 10(2), 138–151. <https://doi.org/10.30559/jpn.v10i2.739>
- Alhempri, R., Siddiq, S., Rosadi, W., Diyanto, R., Yadi, E., Zain, I., & Yuliza, M. (2024). *Analisis Statistik Deskriptif dengan SPSS dan Interpretasinya*. Penerbit Takaza Innovatix Labs. https://books.google.co.id/books?id=474yEQAAQBAJ&pg=PA54&dq=statistik+deskriptif+analisis+univariat&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwjN2cS9zr6NAxUzxTgGHdhEARUQ6AF6BAgEEAM
- Alvionita, C. V., Agustin, A. P., & Aulia, T. N. (2024). Analisis Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Penumpukan Pasien Pada Pendaftaran Offline Di Klinik Rawat Inap Al-Aziz. *Jurnal Kesehatan Arrhman*, 1(1), 5–11. <https://journal.stikesami.ac.id/index.php/jka>
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Arif, M., & Yunengsih, Y. (2024). Analisis Laporan Evaluasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Secara Online Maupun Offline Di Rumah Sakit Umum Proklamasi Karawang. *Jurnal Kesehatan Afinitas*, 6, 32–37. <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jka/article/view/160>
- Arum, H. D. P., Arumsari, W., & Desty, R. T. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Terapan*, 12(1), 17–23. <https://doi.org/10.54816/jk.v12i1.870>
- Ayuningtyas, N., Nugroho, H., & Rupita, A. J. (2023). Root Cause Analysis Penghambat Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Permata Indonesia*, 14(1), 35–43.

<https://doi.org/10.59737/jpi.v14i1.227>

Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>

BPS tentang Banyaknya Peserta BPJS Kesehatan Menurut Kabupaten Karanganyar di Provinsi Jawa Tengah. (2024). Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTgzlZl=/banyaknya-peserta-bpjs-kesehatan-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah.html>

BPS tentang Jumlah Fasilitas Kesehatan Menurut Jenis Fasilitas Kesehatan dan Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, 2021-2023. (2024). Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjEwMiMy/jumlah-fasilitas-kesehatan-menurut-jenis-fasilitas-kesehatan-dan-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah.html>

BPS tentang Persentase Penduduk Laki-Laki dan Perempuan menurut Kabupaten/Kota dan Kelompok Umur di Provinsi Jawa Tengah (persen), 2021-2023. (2023). Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA3MiMy/persentase-penduduk-laki-laki-dan-perempuan-menurut-kabupaten-kota-dan-kelompok-umur-di-provinsi-jawa-tengah-persen-.html>

BPS tentang Rata-rata Pendapatan Bersih Sebulan Pekerja Informal Menurut Kabupaten/Kota dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan di Provinsi Jawa Tengah (Rupiah), 2022-2023. (2023). Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTg4MyMy/rata-rata-pendapatan-bersih-sebulan-pekerja-informal-menurut-kabupaten-kota-dan-pendidikan-tertinggi-yang-ditamatkan-di-provinsi-jawa-tengah.html>

Cahyani, F. P., Heriyanti, & Aulia, S. (2023). Analisis Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Poli Kandungan Rumah Sakit X. *Journal Bidan*, 1(2). <https://journal.umbogorraya.ac.id/index.php/JB/article/view/299>

Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>

- Chasanah, A. U., Sutrisno, T. A., & Wariyanti, A. S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali Analysis Of Patient Satisfaction On Online Registration System Compared To Onsite Registration Systemat Pandan Arang Boyolali Hos. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(3), 1. ijhim.stikesmhk.ac.id/index.php/ojsdata/article/view/157
- Chasanah, N. U., Sutrisno, T. A., & Wariyanti, A. S. (2024). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali*. 4(1), 13–19.
- Dhonna Anggreni., M. K. (2022). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan*. STIKes Majapahit Mojokoerto.
- Fasirah, N., & Umar, Z. (2024). Analisis Keefektifan Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Whatsapp Web Di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. *Urnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(3), 3049–3053. <https://doi.org/http://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i3.3463>
- Fitriandi, P., Marfiana, A., Supriyadi, Kohar, A., Ilmiyono, A. F., Suherman, A., Sudarma, A., Sobar, A., Basilianus, E., Maulana, E., Riswanto, E., Juliansyah, E., Nugroho, G. W., Nurhayati, H., Marismati, Hendriarto, P., Muthmainnah, R. R., Hamdani, C., Wulandari, R., ... Mulhadiono, Y. P. (2022). *Metode Riset Bisnis*. Rin. https://books.google.co.id/books?id=PHfYEAAAQBAJ&pg=PA396&dq=analisis+bivariat&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwi7k5nE8b6NAXXB9DgGHbUyCHgQ6AF6BAgJEAM
- Huriati, & Dardin. (2025). *Manajemen Mutu Keselamatan Pasien Di Pelayanan Kesehatan*. PT Nasya Expanding Management. https://books.google.co.id/books?id=cthvEQAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&pg=PA14&dq=Kualitas+layanan+kesehatan+adalah&hl=id&source=newbks_fb&redir_esc=y#v=onepage&q=Kualitas+layanan+kesehatan+adalah&f=false
- Janna, N. M. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss*. 18210047, 1–12. <https://osf.io/preprints/osf/v9j52>
- Jayanti, I., Suryani, L., & Anggreny, D. E. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Besemah Kota Pagar Alam Tahun 2021*. 4(2), 204–211. <https://doi.org/10.32524/jksp.v4i2.267>
- Kamil, H. M., & Sari, I. (2024). *Tinjauan Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Guna Meningkatkan kualitas Pelayanan*

Kesehatan Di Rumah Sakit TK II Dustira. 33–43.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56689/infokes.v8i1.1408>

Kartika, A. D., Sari, I. P., & Dewi, A. T. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Online Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Di Instalasi Rawat Jalan.* 11(01), 88–98.

Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42.
<https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>

Khilmiyah, A. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Samudra Biru.
https://books.google.co.id/books?id=sVvDEAAQBAJ&pg=PA149&dq=deskriptif+analitik&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwj-goOqxumNAXUD6jgGHT4qAqAQ6AF6BAgFEAM

Kriyanton, R. (2022). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran.* Kencana.
https://books.google.co.id/books?id=yrkFEQAAQBAJ&pg=PA323&dq=rumus+slovin+10+persen&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwjRylul-L6NAXMxzgGHbkUBCUQ6AF6BAgFEAM

Mansur, Siagian, R., & Sopyan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau). *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.36310/jebi.v17i1.298>

Marliana, N., Widyaningsih, C., & Istiqlal, H. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS.* 7(1), 65–77.

Mujahidillah, A. F., & Wibowo, F. E. (2022). Analisis Karakteristik Pelanggan Komplain Terhadap Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 192–198.
<http://ojs.udb.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1744>

Muslihin, H. Y., Loita, A., & Nurjanah, D. S. (2022). *Instrumen Penelitian Tindakan Kelas untuk Peningkatan Motorik Halus Anak.* 6(1), 99–106.
<https://doi.org/10.17509/jpa.v6i1.51341>

Naryanti, I., Anurogo, D., Roni, A., Milah, A. S., Putri, G. K., Ashari, A., Pratama, R., Sinta, N. S., Pahlevi, M. R., & Suhardiman, A. (2023). *Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan.* Penerbit Lakeisha.
https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Dasar_Manajemen_Ke

sehatan/jezoEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=kepuasan+pasien+adalah&pg=PA56&printsec=frontcover

Ningsih, S. M. H., Haeruddin, & Multazam, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Puskesmas Antang Perumnas*. 4(6), 1085–1093.

Noor, N. H. M., & Fuzi, A. M. (2024). Teknik Persampelan dan Penentuan Saiz Sampel bagi Penyelidikan Sains Sosial (Sampling Techniques and Sample Size Determination for Social Science Research). *International Journal of Advanced Research in Education and Society*, 6(4), 313–326.
<https://doi.org/https://doi.org/10.55057/ijares.2024.6.4.27>

Norfai. (2021). *Buku Ajar Analisis Data Penelitian (Analisis Univariat, Bivariat Dan Multivariat)*. Cv. Penerbit Qiara Media.
https://books.google.co.id/books?id=IY5-EAAAQBAJ&pg=PA16&dq=bivariat+uji+chi+square&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwjL9cf58L6NAXCwTgGHh3rlk8Q6AF6BAgFEAM

Nugraha, A., Hubaybah, & Noerdjoedianto, D. (2025). *Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Iv Sipin*. 12(10), 2265–2279.

Nugroho, D., Yoshida, E., & Pujiatmika, R. (2025). *Analisis Pengaruh Penerapan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri Tahun 2024*. 11(2), 161–180.

Octaviasuni, S., & Wulan, R. W. (2022). Kualitas Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Provinsi Jawa Barat: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*, 20(2), 656–664.
<http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/ndex>

Oktera, D. P., Aryawati, W., & Aryastuti, N. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(4), 734–745.
<https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis. (2022). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/245544/permenkes-no-24-tahun-2022>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. (2014). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

<https://peraturan.go.id/files/bn874-2014.pdf>

- Prasetya, J., Anjani, S., & Agiwahyunto, F. (2022). Pengaruh Durasi Waktu Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien antara Pendaftaran Online dan Offline. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 93–101. <https://doi.org/10.25047/jkes.v10i2.322>
- Purba, P. P. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 12(1), 44–48. <https://doi.org/10.47701/infokes.v12i1.1307>
- Putri, S. N. A., & Agustina, F. (2024). *Analisis Sistem pendaftaran Online dan Offline Pasien Rawat Jalan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rumah Sakit Umum Bina Sehat*. 6681(7), 1412–1418. <https://doi.org/https://doi.org/10.55916/frima.v1i7.672>
- Putri, S. T., Nurjaman, D., MP, B., Laia, J., Honest, I., Yunita, Rizka, Rizki, E., Adhie, F., & Fitrianiingsih, N. (2021). Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Pendapatan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Keperawatan Kontenporer*, 180. https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrPrC1z7kZoEwIAmBPLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1750688627/RO=10/RU=https%3A%2F%2Fjurnal.ikbis.ac.id%2Findex.php%2FJPKK%2Farticle%2Fdownload%2F925%2F477%2F2414/RK=2/RS=96VepJT6eLmE4Ex8OilR_IhD8sw-
- Rifkhan. (2023). *Pedoman Metodoogi Penelitian Data Panel Dan Kuesioner*. Penerbit Adab. https://www.google.co.id/books/edition/Pedoman_Metodologi_Penelitian_Data_Panel/UN2vEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Pedoman+Metodoogi+Penelitian+Data+Panel+Dan+Kuesioner&pg=PR1&printsec=frontcover
- Rohman, H., & Marsilah, M. (2022). Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Melalui Aplikasi WhatsApp di Rumah Sakit Umum Daerah. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 10(1), 18–26. <https://doi.org/10.47007/inohim.v10i1.397>
- Rohman, T., Badriah, D. L., & Mamlukah, M. (2022). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022. *Journal of Nursing Practice and Education*, 3(01), 69–78. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i01.591>
- Rosyidah, K., Tri Sugiyarti, A., & Yusmanisari, E. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo. *Jurnal Sehat Indonesia (JUSINDO)*, 6(01), 150–160.

<https://doi.org/10.59141/jsi.v6i01.70>

- Safira, A. H., & Fitriyani, S. (2024). *Pengalaman Pasien Rawat Jalan dalam Menggunakan Sistem Pendaftaran Online di Rumah Sakit X Bandung*. 8(4).
- Salsabila, F. A. C., Febiana, C., & Wijayanti, A. P. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Microsoft Visual Studio 2010 Di Puskesmas Cijagra Lama Kota Bandung. *Jurnal INFOKES Volume 5 No 2 Desember 2021*, 75(17), 399–405. <https://doi.org/https://doi.org/10.56689/INFOKES.V5I2.461>
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Suryandari, P. E. S. D. H., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Saputra, M. G., Kusdiana, A., & Yuniar, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Muhammadiyah Lamongan. *Journal of Health Care / UMLA*, 1(1), 7.
- Saputra, R. A., Saputri, N., Ramadhani, R., Nurcahyaningih, I., Kusumawardhani, O. B., & Rizky, W. (2023). Increasing Public Knowledge about BPJS Kesehatan Peningkatan Pengetahuan Masyarakat tentang BPJS. *Urecol Journal Part C: Health Sciences*, 3(1), 48–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.53017/ujhs.245>
- Septyandra, E., Satar, Y. P., & Nugroho, D. (2025). *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Penggunaan Pendaftaran Online Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Mohammad Hasan Palembang*. 11(2).
- Sinaga, M., Purba, D., & Pakpahan, S. I. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Doloksanggul Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2024. *Jurnal STIKes Kesehatan Baru*, 2(2), 1–13. <https://doi.org/10.70751/stikeskbdoloksanggul.v1i2.87>
- Soemadi, R. R. A. (2023). Pengaruh pemasaran digital dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian fried chicken home delivery. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 20(2), 189–197. <https://doi.org/https://doi.org/10.30872/jkin.v20i2.2509>
- Suafisa, H., Zebua, O. A. A., Sembiring, G. B., & Siregar, H. (2025). *Menggali Manfaat dan Kekurangan JKN: Peningkatan Layanan Kesehatan di Padang Bulan , Medan*. 06(01), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.209>

- Suhawan. (2020). *Pengetahuan Asuransi Di Indonesia*. CV Cendekia Press.
<https://www.google.co.id/books/edition/ASURANSI LENGKAP E BOOK/200iEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=bpjs+kesehatan&pg=PA63&printsec=frontcover>
- Sulistiyowati, R., Putratiyo, R. P., Krisna, D. Y., Lestari, G. C., & Gunawan, S. (2024). Upaya Untuk Meningkatkan Efisiensi Sistem Informasi Pendaftaran Online Dalam Layanan Pada Rsab Harapan Kita Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Informatika & Komputasi*, 18.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik Sampling*. UNJ PRESS.
https://books.google.co.id/books?id=FuUKEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=simple+random+sampling&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwjE-pyzqOSNAxV8V2wGHZRGHI4Q6AF6BAgEEAM
- Sumargo, B., Budyanra, & Kurniawan, R. (2024). *Metode Dan Pengaplikasian Teknik Sampling*. PT Bumi Aksara.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_dan_Pengaplikasian_Teknik_Samplin/1HUbEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Metode+Dan+Pengaplikasian+Teknik+Sampling&pg=PA124&printsec=frontcover
- Sumiati, Saputra, F., & Susaldi. (2023). *Jurnal Masyarakat Sehat Indonesia*. 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.70304/jmsi.v3i03.66>
- Susianti, O. M., & Srifariyati. (2024). Perumusan Variabel Dan Indikator Dalam Penelitian Kuantitatif Kependidikan. *Jurnal Pendidikan Rokania*, 9, 18. <https://doi.org/10.37728/jpr.v9i1.1066>
- Syahroni, M. I. (2022). *Prosedur Penelitian Kuantitatif*. 2. <https://scholar.archive.org/work/yxmnfakwpne4rnpbb2rrrognoe/access/wayback/https://ejurnal.stitaziziyah.ac.id/index.php/ejam/article/download/50/45>
- Tahir, A., Nurbaiti, & Harahap, M. I. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Banyaknya Permintaan Penurunan Kelas Bpjs Kesehatan Mandiri Ke Kelas Yang Lebih Rendah (Kelas 1 Sampai 3). *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1, 340–351. <https://yptb.org/index.php/sur/article/view/593>
- Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. (2003). BPK RI.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*. (2023). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/258028/uu-no-17-tahun-2023>

- Utomo, L. (2020). *Buku Ajar Hukum Jaminan Sosial*. Lembaga Studi Hukum Indonesia.
https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Hukum_Jaminan_Sosial/96QEEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=BUKU+AJAR+HUKUM+JAMINAN+SOSIAL&pg=PA68&printsec=frontcover
- Wahyuni, S., Siswati, Fannya, P., & Rumana, N. A. (2022). Kepuasan Pasien Bpjs Pbi Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud Koja. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(3), 643–650.
- Widianto, H., Kuswiadji, A., & Kartika, K. (2023). Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JPKM: Jurnal Profesi Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 67–74.
<https://doi.org/10.47575/jpkm.v4i1.475>
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., Rogayah, Lestari, S. M. P., & Wijayanti, D. R. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian*. CV Science Techno Direct.
https://repository.binawan.ac.id/3303/1/Buku_Ajar_Metode_Penelitian_Full_compressed_Highlighted.pdf
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JIIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>
- Zulfiyah Hanif, N., & Yunengsih, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X Kota Bandung. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 2958–2965.
<https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i2.29171>

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT PERMOHONAN IZIN STUDI PENDAHULUAN

		YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA Jalan Raya Solo - Baki Km. 4. Kedungan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id SUKOHARJO - JAWA TENGAH
Nomor	: 200/STIKESPK/PEND/III/2025	Sukoharjo, 12 Maret 2025
Lampiran	:	
Perihal	:	Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Yang terhormat
Direktur
RSU Jati Husada Karanganyar
di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan adanya kegiatan penelitian oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami mengajukan permohonan izin untuk penelitian di RSU Jati Husada Karanganyar. Berikut ini :

Nama : Yosefin Murtaz
NIM : STA2022.022
Judul Penelitian : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di RSU Jati Husada Karanganyar

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin pengambilan data **Studi Pendahuluan** untuk kepentingan kegiatan tersebut.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.


STIKES PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
SUKOHARJO - JAWA TENGAH
A. M. Kes.

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Responden Peneliti

Dengan Hormat, Dengan ini memohon bantuan Bapak/ Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh :

Nama Mahasiswa : Yasmin Mumtaz

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Jenis Penelitian : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem

Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di

Rumah Sakit Umum Jati Husada

Kerahasiaan seluruh informasi akan dijaga dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas persetujuan dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

Yasmin Mumtaz

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah saya diberi informasi dan penjelasan secukupnya, saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bersedia ikut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama Mahasiswa : Yasmin Mumtaz

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Jenis Penelitian : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem
Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di
Rumah Sakit Umum Jati Husada

Paraf atau tanda tangan yang saya berikan sebagai bukti bahwa saya secara sukarela menjadi responden dalam penelitian tersebut.

Karanganyar,.....2025

(.....)

KUESIONER

Petunjuk Pengisian :

- Jawablah pernyataan dengan jujur dan objektif.
- Berilah tanda √ (centang) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom.

A. Identitas Responden

1. Nama (inisial) :

2. Usia : tahun

3. Pendapatan : Rp perbulan

4. Pendidikan Terakhir

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ DIPLOMA

☐ SARJANA

☐ MAGISTER

☐ DOKTOR

5. Sistem Pendaftaran Rawat Jalan

☐ Online

☐ Offline

B. Pernyataan Tentang Kepuasan Pasien

Di bawah ini terdapat pilihan jawaban dan pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Berikan penilaian terhadap masing-masing pernyataan yang tertera di bawah ini dengan memberikan tanda $\surd$ (centang) pada kolom yang telah disediakan.

Kriteria Jawaban	Arti
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Kesesuaian Harapan					
1	Saya merasa puas karena sistem pendaftaran rawat jalan berjalan sesuai harapan saya.				
2	Sistem pendaftaran rawat jalan di rumah sakit ini sesuai dengan harapan saya sebagai pasien.				
3	Proses pendaftaran tidak berjalan sebagaimana yang saya bayangkan sebelum datang ke rumah sakit.				
4	Informasi mengenai cara mendaftar rawat jalan jelas dan sesuai ekspektasi.				
5	Waktu yang dibutuhkan untuk mendaftar tidak sesuai dengan harapan saya.				
6	Proses pendaftaran yang saya alami sejalan dengan informasi yang saya ketahui sebelumnya.				
7	Pelayanan yang diberikan sesuai janji atau informasi awal yang saya terima.				

Minat Berkunjung Kembali					
8	Saya bersedia kembali berobat ke rumah sakit ini karena sistem pendaftarannya mudah.				
9	Sistem pendaftaran rawat jalan yang tersedia membuat saya tidak nyaman untuk berkunjung kembali.				
10	Jika saya membutuhkan layanan rawat jalan lagi, saya akan kembali ke rumah sakit ini.				
11	Pengalaman mendaftar ini mendorong saya untuk tidak kembali menggunakan layanan di rumah sakit ini.				
12	Kemudahan dalam proses pendaftaran meningkatkan minat saya untuk berobat di sini lagi.				
13	Saya merasa nyaman sehingga ingin Kembali berobat ke rumah sakit ini.				
14	Saya berniat kembali menggunakan layanan pendaftaran di rumah sakit ini jika diperlukan.				
Kesediaan merekomendasikan					
15	Saya bersedia merekomendasikan rumah sakit ini kepada keluarga atau teman karena sistem pendaftarannya baik.				
16	Sistem pendaftaran rawat jalan yang saya alami tidak layak untuk disarankan kepada orang lain.				
17	Saya akan menyarankan orang lain menggunakan layanan rawat jalan di rumah sakit ini.				
18	Kemudahan pendaftaran membuat saya yakin untuk tidak merekomendasikan rumah sakit ini.				
19	Saya merasa percaya diri merekomendasikan rumah sakit ini karena pengalaman pendaftaran yang memuaskan.				
20	Saya percaya orang lain juga akan puas jika menggunakan layanan pendaftaran di rumah sakit ini.				

21	Saya akan memberitahu orang lain tentang kualitas pendaftaran di rumah sakit ini				
----	--	--	--	--	--

C. Pernyataan Tentang Kualitas Pelayanan

Di bawah ini terdapat pilihan jawaban dan pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Berikan penilaian terhadap masing-masing pernyataan yang tertera di bawah ini dengan memberikan tanda √ (centang) pada kolom yang telah disediakan.

Kriteria Jawaban	Arti
SS	Sangat Setuju
S	Setuju
TS	Tidak Setuju
STS	Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Tampilan fisik (<i>Tangibles</i>)					
1	Fasilitas untuk pendaftaran yang saya alami baik secara online maupun manual, terlihat bersih dan tertata rapi.				
2	Perangkat yang saya gunakan dalam sistem pendaftaran online maupun manual tidak terlihat modern dan berfungsi dengan baik.				
3	Petugas pendaftaran manual berpakaian rapi dan terlihat profesional.				
4	Tampilan platform pendaftaran online maupun manual tidak mudah dipahami dan menarik.				
5	Informasi tentang cara pendaftaran online dan manual disediakan secara jelas di rumah sakit.				
6	Papan informasi pendaftaran jelas dan mudah ditemukan.				

7	Tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran memadai untuk pasien.				
Empati (<i>Empathy</i>)					
8	Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan pelayanan dengan ramah kepada saya				
9	Petugas pendaftaran rawat jalan tidak memahami kebutuhan saya				
10	Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada saya				
11	Petugas tidak bersedia menjelaskan langkah- langkah pendaftaran, baik secara langsung maupun melalui media online				
12	Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membeda- bedakan				
13	Petugas berbicara dengan bahasa yang sopan dan ramah.				
14	Petugas mendengarkan dengan penuh perhatian saat saya berbicara.				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
15	Saya mendapatkan pelayanan dengan tanggap dari petugas pendaftaran rawat jalan				
16	Petugas pendaftaran rawat jalan tidak segera menangani proses pendaftaran saya				
17	Petugas pendaftaran rawat jalan menawarkan bantuan kepada saya ketika mengalami kesulitan tanpa diminta				
18	Petugas pendaftaran rawat jalan tidak menunjukan kesiapan dalam proses pelayanan pendaftaran				
19	Permasalahan saya saat melakukan pendaftaran ditanggapi segera				
20	Petugas segera mencari solusi jika ada kendala dalam pendaftaran.				

21	Pertanyaan yang saya ajukan langsung dijawab oleh petugas.				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
22	Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan saya penjelasan mengenai syarat pendaftaran				
23	Proses pelayanan pendaftaran rawat jalan tidak dilakukan dengan cepat dan tepat				
24	Petugas pendaftaran rawat jalan memiliki pengetahuan yang baik				
25	Petugas pendafrn rawat jalan tidak memberikan saya informasi tentang prosedur atau tata cara mendaftar				
26	Saya tidak mengalami kesalahan atau duplikasi data dalam proses pendaftaran.				
27	Prosedur pendaftaran dijalankan sesuai ketentuan rumah sakit.				
28	Proses pendaftaran konsisten setiap kali saya datang.				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
29	Petugas pendaftaran rawat jalan membuat saya merasa nyaman dan aman dalam berinteraksi				
30	Petugas pendaftaran rawat jalan memanggil pasien tidak secara urut sesuai dengan nomor urut pasien				
31	Pendaftaran rawat jalan membuat saya mendapatkan dokter sesuai dengan yang diharapkan				
32	Saya merasa tidak aman memasukkan data pribadi melalui sistem pendaftaran				
33	Petugas pendaftaran rawat jalan memiliki kemampuan yang baik dalam bidangnya				
34	Petugas memperlakukan pasien dengan hormat.				
35	Petugas mampu memberikan penjelasan yang meyakinkan.				

Kriteria Soal	Arti
F	Favorable
U	Unfavorable

Kriteria Jawaban	Arti	Skor Penilaian
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

SURAT PERMOHONAN UJI VALIDITAS

	YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA Jalan Raya Solo - Bakel Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id SUKOHARJO - JAWA TENGAH						
Nomor : 452/STIKESPK/PEND/VII/2025 Lampiran : - Perihal : Permohonan Izin Uji Keabsahan Data (Uji Validitas)	Sukoharjo, 30 Juli 2025						
Yang terhormat Direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sampangan Surakarta di tempat							
Dengan hormat, Selubungan dengan kegiatan penyusunan skripsi oleh mahasiswa program studi S-1 Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami bermaksud mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin melakukan uji keabsahan data (uji validitas) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sampangan Surakarta. Adapun mahasiswa tersebut adalah: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nama</td> <td>: Yasmin Mumbaz</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: 51A2022.022</td> </tr> <tr> <td>Judul Penelitian</td> <td>: Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar.</td> </tr> </table> Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.		Nama	: Yasmin Mumbaz	NIM	: 51A2022.022	Judul Penelitian	: Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar.
Nama	: Yasmin Mumbaz						
NIM	: 51A2022.022						
Judul Penelitian	: Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar.						
 Ratna Indriati A. M.Kes.							

SURAT KETERANGAN *ETHICAL CLEARANCE*

	HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Dr. Moewardi General Hospital RSUD Dr. Moewardi	
ETHICAL CLEARANCE KELAHIRAN ETIK	
Nomor : 1.736 / VIII / HREC / 2025	
<i>The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi</i> Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi	
<i>after reviewing the research proposal, hereby to certify</i> setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan	
<i>That the research proposal with title</i> Bahwa usulan penelitian dengan judul	
Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar	
<i>Principal investigator</i> Peneliti Utama	: Yustin Murtas S1A2022.022
<i>Location of research</i> Lokasi Tempat Penelitian	: RSUD Jati Husada Karanganyar
<i>is ethically approved</i> Dinyatakan layak etik	
 Issued on : 11 Agustus 2025 Chairman  Dr. Widyadhar Chandra, S.P. 19770824.201001.1.005	

SURAT PERMOHONAN IZIN PENGAMBILAN DATA

	YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id SUKOHARJO - JAWA TENGAH									
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nomor</td> <td style="width: 40%;">: 528/STIKESPK/PEND/VIII/2025</td> <td style="width: 30%; text-align: right;">Sukoharjo, 22 Agustus 2025</td> </tr> <tr> <td>Lampiran</td> <td>: -</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Perihal</td> <td colspan="2">: Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian</td> </tr> </table>		Nomor	: 528/STIKESPK/PEND/VIII/2025	Sukoharjo, 22 Agustus 2025	Lampiran	: -		Perihal	: Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian	
Nomor	: 528/STIKESPK/PEND/VIII/2025	Sukoharjo, 22 Agustus 2025								
Lampiran	: -									
Perihal	: Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian									
Yang terhormat, Direktur Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar di tempat Dengan hormat, Sehubungan dengan kegiatan penyusunan skripsi oleh mahasiswa program studi S-1 Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami bermaksud mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin melakukan pengambilan data penelitian di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar sebagai berikut: <table border="0" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nama</td> <td style="width: 70%;">: Yasmin Muntaz</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: S1A2022.022</td> </tr> <tr> <td>Judul Penelitian</td> <td>: Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar</td> </tr> </table> Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.  Ratna Indriani, A., M.Kes.			Nama	: Yasmin Muntaz	NIM	: S1A2022.022	Judul Penelitian	: Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar		
Nama	: Yasmin Muntaz									
NIM	: S1A2022.022									
Judul Penelitian	: Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar									

SURAT JAWABAN IZIN PENGAMBILAN DATA

	RUMAH SAKIT UMUM JATI HUSADA KARANGANYAR Jl. Solo - Tasangmangu Km. 10,3 Jati, Jalan, Karanganyar Telp. (0271) 821910, 821911, 6490918, Telp. Emergency : 0271 - 6487619 Fax. (0271) 821911; email : rsu.jatihusada.km@gmail.com	
Nomor : 10.09.1595 / RSJH / 2025 Lampiran : - Perihal : <u>Jawaban Izin Pengambilan Data Penelitian</u>	Karanganyar, 2 September 2025 Kepada Yth. Ketua STIKes Panti Kosala Jl. Raya Solo-Baki KM 4 Gedungan, Solo Baru, Grogol Di SUKOHARJO	
Dengan hormat, Menjawab surat Ketua STIKes Panti Kosala Nomor 528/STIKESPK/PEND/VIII/2025 tanggal 22 Agustus 2025 Perihal Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian atas Nama : Yasmir Mumbaz NIM : S1A2022.022 dengan Judul Penelitian "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS di RSUD Jati Husada Karanganyar, bersama ini kami sampaikan bahwa permohonan tersebut dapat disetujui dengan ketentuan sebagai berikut : 1. Data yang diberikan adalah sesuai dan relevan dengan judul pengambilan data atau penelitian yang telah diajukan 2. Mahasiswa yang melakukan penelitian wajib mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di Rumah Sakit 3. Data pasien yang diperoleh bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian, dengan tetap menjaga etika penelitian dan kerahasiaan identitas pasien 4. Memberikan salinan buku hasil penelitian kepada RSUD Jati Husada Karanganyar 5. Jadwal berkoordinasi dengan Unit Rekam Medik RSUD Jati Husada Karanganyar, dengan kontak person Kepala Ruang Rekam Medik Sdr. Retno Ayu Andarwati, A.Md, RMIK, nomor HP (083866111738) Demikian, atas perhatiannya dan kerja samanya kami sampaikan terima kasih.  (dr. H. Sutjiatno, MM.)		
Tembusan Kepada Yth. : 1. Kepala Bagian Personalia dan Pengembangan SDM RSUD Jati Husada Karanganyar 2. Kepala Ruang Rekam Medik RSUD Jati Husada Karanganyar 3. Arsip		

**LEMBAR PENJELASAN SEBELUM PENELITIAN BAGI RESPONDEN
(PSP)**

Identitas Peneliti

Nama : Yasmin Mumtaz
NIM : S1A2022.022
Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Judul Penelitian : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar

Tujuan Penelitian : Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit

Perlakuan yang akan diterapkan

1. Memberikan lembar permohonan responden kepada pasien rawat jalan BPJS apakah bersedia untuk menjadi responden
2. Memberikan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien baru
3. Memberikan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien kepada responden yang memenuhi kriteria sebagai berikut :
 - a. Kriteria Inklusi
 - 1) Pasien rawat jalan yang menggunakan BPJS
 - 2) Pasien yang mampu membaca dan menulis
 - 3) Pasien yang tidak mengalami penurunan kesadaran
 - b. Kriteria Eksklusi
 - 1) Pasien berusia <17 tahun
 - 2) Pasien yang tidak bisa menyelesaikan pengisian kuesioner secara

penuh

4. Pengisian kuesioner hanya bisa diisi di depan peneliti dan tidak bisa dibawa pulang.
5. Kuesioner berjumlah 40 item soal untuk dijawab dan skor akan di hitung oleh peneliti.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat mengembangkan kebijakan atau standar operasional prosedur (SOP) yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pasien BPJS

2. Manfaat Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi instansi pendidikan khususnya dalam menyusun materi pembelajaran terkait pengelolaan sistem pendaftaran pasien di rumah sakit

3. Manfaat Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi pelajaran terkait dengan pentingnya faktor-faktor yang memengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS

4. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya untuk melanjutkan atau mengembangkan topik serupa

Keuntungan Bagi Subyek Penerapan

Keuntungan yang diperoleh responden dalam keikutsertaan pada penelitian ini yakni dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSUD Jati Husada untuk meningkatkan sistem pendaftaran pasien BPJS.

Bahaya Bila Terjadi Kecelakaan

Apabila terjadi suatu kecelakaan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti akan bertanggung jawab penuh kepada responden.

Kerahasiaan Data

Data yang diambil akan dipublikasikan secara terbatas dengan tidak mencantumkan nama, alamat, nomor telepon atau identitas penting lainnya selama penelitian ini berlangsung. Oleh karena itu, kerahasiaan responden akan dijaga dalam proses penelitian ini.

Hak untuk Undur Diri

Partisipasi responden bersifat sukarela, tidak ada unsur paksaan dan responden bisa sewaktu - waktu mengundurkan diri dari penelitian yang dilakukan.

Jenis Insentif

Penelitian ini bersifat sukarela, bagi responden dan akan diberikan kuesioner yang diberikan oleh peneliti sewaktu penelitian berlangsung dan setelah pengisian kuesioner, kuesioner tersebut diberikan kepada peneliti.

Demikian penelitian penjelasan penelitian ini disampaikan dengan sebenarnya. Peneliti sangat menghargai ketersediaan dan kerjasama responden untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Apabila terjadi hal-hal yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut, diperkenankan menghubungi peneliti Yasmin Mumtaz melalui nomor telepon 0882006933755. Terima Kasih.

Surakarta, Agustus 2025

(Yasmin Mumtaz)
NIM. S1A2022.022

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN
(*Informed Consent*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Yasmin Mumtaz

NIM : S1A2022.022

Bermaksud melakukan penelitian

Judul Penelitian : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar

Tujuan Penelitian : Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini dapat mengembangkan kebijakan atau standar operasional prosedur (SOP) yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan bagi pasien BPJS

2. Manfaat Bagi Instansi Pendidikan

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi instansi pendidikan khususnya dalam menyusun materi pembelajaran terkait pengelolaan sistem pendaftaran pasien di rumah sakit

3. Manfaat Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi pelajaran terkait dengan pentingnya faktor-faktor yang memengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS

4. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya untuk melanjutkan atau mengembangkan topik serupa

Keuntungan yang diperoleh responden dalam keikutsertaan pada penelitian ini yakni dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di RSUD Jati Husada untuk meningkatkan sistem pendaftaran pasien BPJS.

Kerugian yang dapat ditimbulkan dari penelitian ini akan menjadi tanggung jawab peneliti dan responden berhak menolak berpartisipasi dalam penelitian tanpa biaya penalty.

Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya memohon ketersediaan Anda untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Saya mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dan kerja sama Anda.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yasmin Mumtaz

Usia : 21 Tahun

Menyatakan bahwa,

Telah mendapatkan penjelasan tentang penelitian "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar".

1. Telah memahami tentang prosedur penelitian yang akan dilakukan, serta tujuan dan manfaat penelitian.
2. Telah diberikan waktu untuk bertanya dan berdiskusi oleh peneliti.

Dengan pertimbangan di atas, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, saya menyatakan

BERSEDIA/ TIDAK BERSEDIA*

Untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian. Demikian pertanyaan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta,.....

Peneliti

Responden

(Yasmin Mumtaz)

(.....)

*) Coret salah satu

TABULASI DATA

Kepuasan Pasien																	
Kesesuaian Harapan					Minat Berkunjung Kembali			Ketersediaan Merekomendasikan								Favorable = f Unfavorable = u	
f	f	f	u	u	f	u	u	f	f	f	f	f	u	u	total	kode	
4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	50	0	
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	50	0	
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	52	1	
3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	53	1	
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	52	1	
3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	50	0	
3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	52	1	
3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	51	0	
3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	52	1	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	51	0	
4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	51	0	
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	49	0	
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	54	1	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	55	1	
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	50	0	
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	54	1	
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	53	1	
4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	52	1	
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	51	0	
4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	52	1	
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	55	1	
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	57	1	
4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	55	1	
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	50	0	
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	53	1	
3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	52	1	
4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	56	1	
3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	50	0	
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	48	0	
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	55	1	
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	53	1	
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	53	1	
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	52	1	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	50	0	
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	53	1	
4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	51	0	

3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	50	0
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48	0
4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	53	1
3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	51	0
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	54	1
4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	54	1
3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	53	1
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	52	1
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	50	0
4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	54	1
4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	50	0
4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	52	1
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	55	1
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55	1
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	51	0
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	52	1
3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	51	0
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	52	1
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	49	0
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	55	1
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	51	0
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	0
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	55	1
3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	53	1
3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	52	1
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	49	0
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	52	1
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	51	0
4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	50	0
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	50	0
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	51	0
4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	54	1
4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	53	1
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	52	1
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	50	0
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	54	1
3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	52	1
3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	52	1
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	49	0
3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	51	0
3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	54	1
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	55	1
4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	55	1
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	53	1

3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50	0
4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	53	1
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	54	1
4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	55	1
3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	53	1
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	52	1
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	53	1
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	55	1
4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	53	1
3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	50	0
3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	52	1
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	52	1
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	50	0
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	51	0
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	51	0
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	51	0
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	52	1
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	52	1
3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	49	0
3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	50	0
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	55	1
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	1
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	52	1
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	49	0
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	1

Kualitas Pelayanan																																
Tangibles							Empha ty			Responsiveness								Reliability						Assurance						Favorable = f Unfavorab le = u		
f	f	f	f	f	u	u	f	f	u	f	f	f	f	f	u	u	f	f	f	f	u	u	f	f	f	f	f	u	TO TAL	ko de		
3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	99	1		
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	97	0	
4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	101	1		
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	101	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	96	0
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	99	1	
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	98	1	
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	98	1	
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	100	1
4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	98	1		

3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	103	1		
4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	101	1		
4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	97	0		
4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	100	1		
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	98	1		
4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	96	0		
3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	104	1	
3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	97	0	
4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	99	1	
3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	105	1		
3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	98	1	
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	99	1		
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	99	1	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	104	1
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	99	1		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	97	0	
3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	102	1		
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	102	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	101	1	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	98	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	97	0	
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	98	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	95	0	
3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	100	1	
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	102	1	
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	101	1	
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	101	1	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	94	0	
3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	98	1	
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	103	1	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	93	0	
3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	97	0	
3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	100	1	
3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	93	0	
4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	100	0	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	98	1	
3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	97	0	
3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	97	0	
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	94	0	
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	98	1	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	99	1	
4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	101	1	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	99	1	
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	98	1	

3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	95	0	
3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	97	0
4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	101	1
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	99	1
3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	0
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	101	1
4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	97	0
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	96	0
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	96	0
3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	99	1
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	104	1
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	96	0
4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	100	1
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	99	1
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	97	0
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	100	1
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	98	1
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	99	1
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	100	1
3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	99	1
4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	98	1
3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	102	1
3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	100	1
3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	102	1
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	103	1
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	0
3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	97	0
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	96	0
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	98	1
4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	101	1
3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	0
3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	101	1
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	96	0
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	99	1
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	99	1
3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	98	1
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	99	1
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	100	1
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	98	1
3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	99	1
3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	97	0
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	104	1
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	97	0
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	102	1

3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	102	1	
3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	98	1	
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	97	0	
4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	99	1	
4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	101	1	
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	97	0	
4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	96	0

HASIL SPSS**A. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	65.00	17.586	.293	.845
P2	64.83	17.454	.281	.847
P3	65.13	17.292	.515	.837
P4	65.13	17.637	.391	.841
P5	65.10	17.197	.388	.841
P6	65.00	16.414	.624	.831
P7	65.13	17.223	.540	.836
P8	64.47	18.740	-.004	.856
P9	64.80	18.303	.076	.857
P10	65.07	17.513	.356	.842
P11	64.93	17.513	.286	.846
P12	65.10	17.541	.380	.841

P13	65.00	16.138	.706	.827
P14	65.03	16.999	.482	.837
P15	65.13	17.706	.367	.842
P16	65.17	17.040	.508	.836
P17	65.17	17.523	.499	.838
P18	65.17	17.316	.584	.836
P19	65.00	16.828	.505	.836
P20	65.03	16.309	.690	.828
P21	64.93	16.340	.599	.831

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	108.47	54.533	.636	.916
K2	108.33	55.540	.427	.919
K3	108.43	56.530	.316	.921
K4	108.57	56.323	.438	.919
K5	108.47	55.361	.508	.918
K6	108.53	55.913	.474	.918

K7	108.50	55.569	.500	.918
K8	108.37	56.102	.357	.920
K9	108.40	56.524	.306	.921
K10	108.47	56.878	.277	.921
K11	108.50	54.397	.690	.916
K12	108.50	56.259	.390	.919
K13	108.53	56.740	.335	.920
K14	108.53	55.430	.556	.917
K15	108.50	55.362	.533	.918
K16	108.60	55.421	.664	.917
K17	108.57	54.668	.740	.915
K18	108.60	55.834	.582	.917
K19	108.57	55.702	.551	.918
K20	108.53	56.120	.439	.919
K21	108.53	55.154	.603	.917
K22	108.53	56.120	.439	.919
K23	108.47	53.982	.723	.915
K24	108.53	54.740	.674	.916
K25	108.63	59.068	-.043	.923
K26	108.53	56.464	.381	.919
K27	108.47	55.361	.508	.918
K28	108.43	53.564	.759	.914
K29	108.37	53.344	.751	.914
K30	108.47	53.844	.745	.915
K31	108.40	54.938	.534	.918
K32	108.57	55.564	.576	.917
K33	108.57	56.392	.426	.919
K34	108.57	56.599	.389	.919
K35	109.90	61.610	-.469	.928

B. Hasil Uji Univariat

Statistics

	usia	pendapatan	pendidikan	sistem	kepuasan	kualitas
N Valid	105	105	105	105	105	105
Missing	0	0	0	0	0	0

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	26-35 tahun	22	21.0	21.0	21.0
	36-45 tahun	27	25.7	25.7	46.7
	46-55 tahun	21	20.0	20.0	66.7
	>56 tahun	35	33.3	33.3	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	3	2.9	2.9	2.9
	SMA	74	70.5	70.5	73.3
	DIPLOMA	14	13.3	13.3	86.7
	SARJANA	14	13.3	13.3	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<2.000.000	24	22.9	22.9	22.9
	≥2.000.000	81	77.1	77.1	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah<52	41	39.0	39.0	39.0
	Tinggi≥52	64	61.0	61.0	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

kualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah<98	34	32.4	32.4	32.4
	Tinggi≥98	71	67.6	67.6	100.0
	Total	105	100.0	100.0	

C. Hasil Uji Bivariat

		usia		Total
		≤55 tahun	>55 tahun	
sistem pendaftaran rawat jalan	online	16	8	24
	offline	54	27	81
Total		70	35	105

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.000 ^a	1	1.000	1.000	.592
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.000	1	1.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	.000	1	1.000		
N of Valid Cases	105				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8.00.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.000	1.000
N of Valid Cases	105	

sistem pendaftaran rawat jalan * pendidikan Crosstabulation

			pendidikan		Total
			SMP	≥SMA	
sistem pendaftaran rawat jalan	online	Count	0	24	24
		Expected Count	1.7	23.3	24.0
	offline	Count	3	78	81
		Expected Count	2.3	78.7	81.0
Total		Count	3	102	105
		Expected Count	3.0	102.0	105.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.915 ^a	1	.339	1.000	.455
Continuity Correction ^b	.067	1	.796		
Likelihood Ratio	1.583	1	.208		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	.906	1	.341		
N of Valid Cases	105				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .69.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
For cohort pendidikan = ≥SMA	1.038	.995	1.084
N of Valid Cases	105		

Crosstab

Count

		pendapatan		Total
		<2.000.000	≥2.000.000	
sistem pendaftaran	online	4	20	24
rawat jalan	offline	20	61	81
Total		24	81	105

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.676 ^a	1	.411	.581	.300
Continuity Correction ^b	.298	1	.585		
Likelihood Ratio	.713	1	.399		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	.670	1	.413		
N of Valid Cases	105				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.49.

b. Computed only for a 2x2 table

Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal Contingency Coefficient	.080	.411
N of Valid Cases	105	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepuasan * sistem	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

kepuasan * sistem Crosstabulation

		sistem		Total
		0	1	
kepuasan	0	Count 15	26	41
		Expected Count 9.4	31.6	41.0
1	Count	9	55	64
	Expected Count	14.6	49.4	64.0
Total	Count	24	81	105
	Expected Count	24.0	81.0	105.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.190 ^a	1	.007	.009	.008
Continuity Correction ^b	5.969	1	.015		
Likelihood Ratio	7.054	1	.008		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	7.121	1	.008		
N of Valid Cases	105				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,37.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for kepuasan (0 / 1)	3.526	1.365	9.107
For cohort sistem = 0	2.602	1.257	5.385
For cohort sistem = 1	.738	.573	.950
N of Valid Cases	105		

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kualitas * sistem	105	100.0%	0	0.0%	105	100.0%

kualitas * sistem Crosstabulation

		sistem		Total
		0	1	
kuali 0	Count	11	23	34
	Expected Count	7.8	26.2	34.0
1	Count	13	58	71
	Expected Count	16.2	54.8	71.0
Total	Count	24	81	105
	Expected Count	24.0	81.0	105.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	2.571 ^a	1	.109	.138	.089
Continuity Correction ^b	1.837	1	.175		
Likelihood Ratio	2.478	1	.115		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	2.547	1	.111		
N of Valid Cases	105				

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,77.

b. Computed only for a 2x2 table

Risk Estimate

	Value	95% Confidence Interval	
		Lower	Upper
Odds Ratio for kualitas (0 / 1)	2.134	.836	5.446
For cohort sistem = 0	1.767	.885	3.527
For cohort sistem = 1	.828	.640	1.071
N of Valid Cases	105		

DOKUMENTASI PENELITIAN







Kabupaten Karanganyar, Jawa
Tengah, Indonesia 🇮🇩
Jalan Karang Suko, Jaten, Kabupaten Karanganyar, Jawa
Tengah, Indonesia
Lat -7.584604, Long 110.912519
Jumat, 07/11/2025 15:46 GMT+07.00
Note : Captured by GPS Map Camera

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI

**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama Mahasiswa : Yasmin Mumtaz
NIM : S1A2022.022
Judul Penelitian : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar
Pembimbing : Rizki Aqsyani D., SKM., MKM

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
1	26 Feb 2025	Acc Judul Proposal	
2	12 Maret 2025	Bab 1	
3	20 Maret 2025	Revisi Bab 1	
4	9 April 2025	Bab 2	
5	29 April 2025	Kerangka Kerja	
6	2 Mei 2025	Revisi Bab 1, 2	
7	7 Mei 2025	Bab 3	
8	16 Mei 2025	Revisi Bab 1, 2, 3	
9	19 Mei 2025	Revisi Bab 1, 2, 3	
10	21 Mei 2025	Revisi Bab 1, 2, 3, Kesimpulan	
11	26 Mei 2025	Revisi Bab 1, 2, 3	
12	5 Juni 2025	Revisi Bab 1, 2, 3, Sampul	
13	12 Juni 2025	Acc	

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

**LEMBAR KONSULTASI LAPORAN HASIL SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama Mahasiswa : Yasmin Mumtaz
 NIM : S1A2022 022
 Judul Penelitian : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem
 Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah
 Sakit Umum Jabi Husada Karanganyar
 Pembimbing : Rizki Aqsyari D., SKM., MKM

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
1.	14 Nov 2022	Hasil Up. Uraian dan SPSS	
2.	15 Nov 2022	Bab 1 dan Bab 2	
3.	12 Des 2022	Perbaikan abstrak, bab 4, bab 5	
4.	18 Des 2022	Perbaikan abstrak, bab 4, bab 5	
5.	19 Des 2022	Hasil	

**LEMBAR KONSULTASI LAPORAN HASIL SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama Mahasiswa : Yasmin Mumtaz
NIM : S1A2022.022
Judul Penelitian : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Sistem
Pendaftaran Rawat Jalan Pasien BPJS Di Rumah
Sakit Umum Jati Husada Karanganyar
Pembimbing : Rizki Aqsyah D., SKM., MKM

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
1	16-01-2026	Hasil SPS	
2	19-01-2026	Atasrakah Perbaikan Bab 2, Bab 4	
3	20-01-2026	Perbaikan	
4	21-01-2026	Acc	
5	26/1/26	Cek kembali laporan, penangan konsep, abstrak	
6	30/1/26	Acc	
7	26/1/26	Panti Spina: mabukan	
8	30/1/26	Acc	