

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI
PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

SKRIPSI



OLEH :

ANGELA HULJANNAH

19001003

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS AWAL BROS

2023

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI
PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesehatan**



OLEH :
ANGELA HULJANNAH
19001003

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

JUDUL : PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI
PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN
ACHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : ANGELA HULJANNAH

NIM : 19001003

Pekanbaru, 30 Agustus 2023

1 Penguji I : Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM
NIDN. 1012076501

()

2 Penguji II : Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR
NIDN. 1001108806

()

3 Penguji III : Marian Tonis, SKM., MKM
NIDN. 1002119401

()

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Universitas Awal Bros


(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :

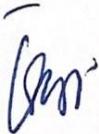
Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

JUDUL : PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : ANGELA HULJANNAH

NIM : 19001003

Pekanbaru, 30 Agustus 2023

1 Penguji I : Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM ()
NIDN. 1012076501

2 Penguji II : Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR ()
NIDN. 1001108806

3 Penguji III : Marian Tonis, SKM., MKM ()
NIDN. 1002119401

Mengetahui
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angela Huljannah

NIM : 19001003

Judul : PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 30 Agustus 2023

Yang membuat Pernyataan



(Angela Huljannah)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AWAL BROS**

**SKRIPSI, Agustus 2023
ANGELA HULJANNAH**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI PENDAFTARAN TER-
HADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

xiv + 75 halaman, 14 tabel, 3 gambar, 17 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan Prima merupakan pelayanan yang sangat baik atau terbaik kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Penelitian ini menggunakan Jenis Penelitian Kuantitatif dengan Metode Cross Sectional Study yang dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah responden 100 orang yaitu pasien rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Hasil Penelitian ini diperoleh dari olah data penelitian yang menunjukkan bahwa Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Hal ini dilihat dengan nilai sig $0,000 < 0,005$ adapun hasil uji T menunjukkan bahwa Indikator *attitude, ability, attention, action, accountability, dan apperence*, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kemudian R^2 menghasilkan 0,487 hal ini berarti 48,7% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh 6 Indikator dari pelayanan prima yaitu *attitude, ability, attention, action, accountability, dan apperence*, sedangkan sisanya 51,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel.

**Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien, Unit Rawat Jalan
Kepustakaan : 31 (2017-2023)**

**ADMINISTRATION HOSPITAL MANAGEMENT STUDY
FACULTY OF HEALTH SCIENCES UNIVERSITAS AWAL BROS**

SKRIPSI

**ANGELA HULJANNAH
NIM : 19001003**

THE INFLUENCE OF REGISTRATION ADMINISTRATION PRIMA SERVICES ON PATIENT SATISFACTION AT THE OUTPATIENT UNIT OF ARIFIN ACHMAD HOSPITAL, RIAU PROVINCE

xiv + 75 pages, 14 table, 3 pictures, 17 appendix

ABSTRACT

Excellent service is very good or best service to patients based on quality standards to meet the needs and desires of patients so that patients can get satisfaction. Satisfaction is the level of one's feelings after comparing the perceived performance or results with their expectations. So the level of satisfaction is a function of the difference between perceived performance and expectations.

The purpose of this study was to determine the effect of Excellent Service by Registration Administration Personnel on Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at Arifin Achmad Hospital, Riau Province..

This study used a Quantitative Research Type with the Cross Sectional Study Method which was carried out at Arifin Achmad Hospital, Riau Province. This research was conducted by distributing questionnaires with 100 respondents, namely outpatients at RSUD Arifin Achmad, Riau Province.

The results of this study were obtained from research data processing which showed that the influence of excellent service by registration administration personnel had a significant effect on patient satisfaction in the outpatient unit at RSUD Arifin Achmad, Riau province. This can be seen by the sig value of $0.000 < 0.005$ while the results of the T test show that the indicators of attitude, ability, attention, action, accountability, and appearance simultaneously affect patient satisfaction. Then R^2 produces 0.487, this means that 48.7% of the variation in patient satisfaction can be explained by 6 indicators of excellent service, namely attitude, ability, attention, action, accountability, and appearance, while the remaining 51.3% is influenced by other factors outside the variables.

Keywords : Excellent service, Patient Satisfaction, Outpatient Unit

Literature : 31 (2017-2023)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Angela Huljannah
Tempat/Tanggal Lahir : Perawang, 23 Oktober 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak ke : 2
Status : Mahasiswa
Nama Orang Tua
 Ayah : Imiardi
 Ibu : Elvina
Alamat : Jl. M.Ali, Gg. SukaMaju No.78, Desa. Perawang Barat
 Kec.Tualang, Kab.Siak.

Latar Belakang Pendidikan

2006 s/d 2007 : TK Ummi Kaltsum (Berijazah)
2007 s/d 2013 : SD Negeri 006 Perawang Barat (Berijazah)
2013 s/d 2016 : SMP Negeri 1 Tualang (Berijazah)
2016 s/d 2019 : SMA Negeri 1 Tualang (Berijazah)

Pekanbaru, 30 Agustus 2023

Yang Menyatakan

(Angela Huljannah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT, yang dengan segala anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU”**.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros. Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar Skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Skripsi ini banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam Penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Imiardi dan Ibunda Elvina tercinta selaku orang tua yang telah membesarkan dan memberi semangat serta doa yang tiada henti kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Ibu Dr. Enimay, S.Kp.,M.Kes selaku Rektor Universitas Awal Bros
3. Ibu Ns. Rachmawaty M.Noer. M. Kes., M. Kep selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik

4. Ibu Bd. Aminah Aatinaa Adhyatma, S.Si. T., M. Keb Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros
5. Bapak Marian Tonis, S.K.M, M.K.M Selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros.
6. Bapak Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan telah sabar dalam mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak Marian Tonis, S.K.M, M.K.M Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan telah sabar dalam mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Ibu Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi A., MM selaku Penguji yang telah memberi saran dan masukan kepada Penulis.
9. Segenap Dosen dan Staff Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Pekanbaru, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
10. Ibu drg. Wan Fajriatul Mammunah, Sp. KG selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau beserta jajarannya, yang telah memberikan kesempatan dan izin penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.
11. Ibu Asmerinawati, A.Md.Pk Selaku Kepala Instalasi Rekam Medis Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau beserta jajarannya, yang telah memberikan kesempatan dalam mengumpulkan data.
12. Semua rekan-rekan dan teman seperjuangan khususnya Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Pekanbaru.

13. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Skripsi ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu, terima kasih banyak atas semuanya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dan penulis berharap kiranya Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 30 Agustus 2023



Angela Huljannah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau	6
1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros	7
1.4.3 Bagi Penulis	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6 Penelitian Terkait	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Telaah Pustaka	10
2.1.1 Rumah Sakit.....	10
2.1.2 Instalasi Rawat Jalan	13
2.1.3 Tenaga Administrasi Rumah Sakit	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan	19
2.1.5 Pelayanan Prima.....	23
2.1.6 Kepuasan Pasien	30
2.2 Kerangka Teori.....	36

2.3 Kerangka Konsep	37
2.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	39
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.2.1 Tempat Penelitian	39
3.2.2 Waktu Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel	40
3.4 Defenisi Operasional	42
3.5 Uji Validitas & Reliabilitas	44
3.5.1 Uji Validitas	44
3.5.2 Uji Reliabilitas	44
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	44
3.6.1 Sumber Data Primer.....	44
3.6.2 Sumber Data Sekunder.....	45
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	46
3.7.1 Pengolahan Data	46
3.7.2 Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
4.2 Hasil	52
4.2.1 Analisis Univariat	54
4.2.2 Analisis Bivariat.....	57
4.2.3 Uji Asumsi Dasar	59
4.2.4 Pengujian Hipotesis.....	60
4.3 Pembahasan.....	66
4.3.1 Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Adminstrasi Pendaftaran terhdap Kepuasan Pasien di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	66
4.3.2 Keterbatasan Penelitian	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
5.2.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau :.....	73

5.2.2 Bagi Institusi Pendidikan	75
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	75

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kunjungan Rawat Jalan Rumah Sakit	5
Tabel 1.2 Penelitian Terkait	8
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2023.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2023	55
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2023.....	56
Tabel 4.6 Hasil Analisis Bivariat	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients ^a	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji T Seluruhnya	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	36
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	37
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 3 Surat Pengantar Kaji Etik Penelitian
- Lampiran 4 Surat Balasan Kaji Etik Penelitian
- Lampiran 5 Surat Izin Uji Validitas
- Lampiran 6 Surat Balasan Uji Validitas
- Lampiran 7 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 9 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 10 Informed Consent
- Lampiran 11 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Planning Of Action
- Lampiran 13 Master Tabel Hasil Kuesioner
- Lampiran 14 Hasil SPSS
- Lampiran 15 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 16 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

MEA	: Masyarakat Ekonomi Asean
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
RSU	: Rumah Sakit Umum
HRD	: <i>Human Resource Development</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPSS	: Statistic Product and Service Solution
TPPRJ	: Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
LTD	: Lembaga Teknis Daerah (LTD)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era revolusi industri 4.0 dalam rangka menghadapi era globalisasi dan era masyarakat ekonomi asean (mea), pembangunan kesehatan adalah upaya untuk mendukung pembangunan nasional. Pembangunan Kesehatan pada dasarnya adalah investasi dalam pembangunan Sumber Daya Manusia yang Produktif secara sosial dan ekonomis, ini adalah upaya yang dilakukan oleh semua pihak di Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar masyarakat memiliki derajat kesehatan yang optimal. (Permenkes RI No 15 tahun 2022).

Upaya untuk mewujudkan pembangunan kesehatan salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu salah satunya pelayanan prima dalam bidang kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk di rumah sakit. Didefinisikan sebagai institusi kesehatan secara paripurna yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2021 yang mengatur penyelenggaraan bidang perumaha-sakitan.

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat melalui layanan yang efektif dari pemberi pelayanan (Mega, 2020).

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada rumah sakit tidak hanya harus melengkapi fasilitas pelayanan medis dan sumber daya yang ahli

pada bidangnya contohnya Tenaga Medis tetapi juga harus memiliki fasilitas pendukung lainnya yang dapat diandalkan. Fasilitas pendukung seperti rekam medis yaitu pendaftaran. Petugas Administrasi berhadapan langsung dengan masyarakat saat memberikan layanan, yang merupakan bagian penting dari memberikan pelayanan prima (Mohammad, 2022).

Pelayanan prima dirumah sakit juga disebut sebagai *service excellent* merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas Rumah sakit untuk memenuhi harapan pengguna jasa Rumah Sakit bahkan lebih dari yang mereka harapkan. Pelayanan prima tidak hanya mencakup memberikan kepuasan pelanggan dan perhatian, tetapi juga memenuhi keinginan pelanggan dengan cara yang baik (Mohammad, 2022).

Menurut penelitian, mempertahankan pelanggan lebih mudah daripada mencari pelanggan baru, dan ini akan mendorong rumah sakit terus meningkatkan pelayanannya, karena pelayanan primalah yang dituntut oleh pasien dari para petugas kesehatan dengan memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*) kepada setiap pasien atau pengunjung tanpa membedakan status sosialnya atau perilaku sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima (Rahmatiq, 2020).

Pada kondisi ini terdapat peran penting dari seorang petugas pendaftaran pasien memiliki peran pendalam memberikan pelayanan, dimana petugas tersebut wajib memberikan pelayanan pendaftaran yang prima serta berkualitas, termasuk lamanya waktu dalam pelayanan administrasi yang harus dilakukan pasien saat melakukan pendaftaran (Rahmatiq, 2020).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap Rumah sakit. Pelayanan pendaftaran pasien harus dapat mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien. Selain itu petugas administrasi sebaiknya berpenampilan rapi dan berkomunikasi aktif. Petugas melayani pasien dengan cepat, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab. Pihak rumah sakit memerlukan umpan balik yang baik dari masyarakat, yaitu tanggapan dan penilaian pasien, untuk membangun dan menjaga kualitas pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat dan untuk menentukan apakah pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit berusaha sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan pasien (Kuntoro, 2017).

Terdapat beberapa hasil penelitian yang merujuk pada pelayanan prima salah satunya Berdasarkan Penelitian oleh Mochammad Yogama Surya Mega (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo” dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan, penampilan, dan sikap terhadap pelayanan prima serta tidak terdapat pengaruh perhatian dan tindakan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima pada penelitian ini yang paling berpengaruh yaitu pada variabel kemampuan yang mempengaruhi terhadap pelayanan prima.

Penelitian lainnya yang berkaitan dengan Pelayanan Prima salah satunya berdasarkan penelitian oleh Reski Dewi Pratiwi (2021) dengan

judul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar” dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel Sikap (Attitude) dengan nilai $p=0,007$, perhatian (Attention) dengan nilai $p=0,001$, Tindakan (Action) dengan nilai $p=0,003$, Kemampuan (Ability) dengan nilai $p=0,001$, Penampilan (Appearance), dan Tanggung Jawab (Accountability) memiliki pengaruh terhadap pelayanan prima pada penelitian ini yang berpengaruh yaitu pada variabel Sikap dan Tindakan terhadap kepuasan pasien.

Pelayanan administrasi adalah masalah utama bagi lembaga kesehatan yang banyak bersaing karena mereka harus selalu menjaga kepercayaan pasien dan kepuasan pasien. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan administrasi sebanding dengan pelayanan prima, maka pasien akan senang dan rumah sakit akan lebih baik.

Keberadaan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau adalah untuk memprediksi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah yang semakin rumit diakses. Disamping dengan memberikan pelayanan kesehatan, juga berfungsi sebagai Rumah Sakit Pendidikan dan Rumah Sakit Rujukan. Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad secara perlahan terus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang akan diberikan, yang bertujuan untuk meningkatkan citra rumah sakit dan terus melakukan pengembangan dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan visi misi menjadi Rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standar internasional (Profile RSUD Arifin Achmad

Provinsi Riau).

Tabel 1. 1
Data Kunjungan Rawat Jalan Rumah Sakit
Umum Daerah Arifin Achmad Tahun 2023

Bulan	Jumlah Kunjungan
Januari	15.004
Februari	14.240
Maret	15.276
Total Kunjungan	44.520

(sumber : *Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Tahun 2023*).

Berdasarkan tabel 1.1 diatas diketahui bahwa rata-rata kunjungan 3 bulan terakhir yaitu 14.840 kunjungan, Pada bulan Januari sampai Maret mengalami fluktuasi, yang mana fluktuasi mengalami peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Pada bulan januari sebanyak 15.004 pasien. Pada bulan februari jumlah kunjungan mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 14.240 pasien. Bulan Maret jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan sebanyak 15.276 pasien. Tempat Pendaftaran merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil Observasi yang peneliti lakukan yaitu wawancara tidak mendalam terkait pelayanan kepada 5 pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad, 3 pasien masih belum puas dengan pelayanan yang diterimanya Salah satu keluhan pasien adalah kurang senyum dan ramah pada saat pelayanan,dan lamanya pasien menunggu antrian, dan informasi yang diterima pasien mengenai alur daftar ataupun prosedur juga tidak lengkap sehingga banyak pasien bingung bagaimana prosedur berobat yang seharusnya,dan juga pada saat peneliti melakukan observasi bahwa ditemukannya anjungan pendaftaran mandiri yang terebengkalai.

Berdasarkan Latar Belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul yaitu, **“Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rsud Arifin Achmad”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi Rumusan Masalah yaitu Adakah Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran dengan Kepuasan pasien di unit rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa sumber informasi dan membantu rumah sakit meningkatkan kinerja petugas dan pelayanan administrasi terutama pada hal pendaftaran sehingga mereka dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang berkualitas.

1.4.2 Bagi Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian dimasa akan datang, menambah wawasan para pembaca dan Menjadi bahan bacaan.

1.4.3 Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan baru dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan Pelayanan Prima pada Tenaga Administrasi terhadap Kepuasan Pasien di unit Rawat Jalan rumah sakit.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Desain Penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan alat ukur kuesioner yang diberikan kepada pasien pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini dilakukan di Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan dilaksanakan pada tanggal 05 Juni-14 Agustus 2023.

Penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling dengan teknik Non-Probability Sampling yang hanya mencakup terhadap variabel yang digunakan pada penelitian ini mencakup terhadap Variabel Pelayanan Prima, dan Kepuasan Pasien.

1.6 Penelitian Terkait

Adapun penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya dijelaskan pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Penelitian Terkait

Keterangan	Deskripsi					
	Angela Huljannah (2023)	Mochammad Yogama Surya Mega,dkk (2020)	Luluk Susiloningtyas,dkk (2022)	Chamy Rahmatiq, dkk (2020)	Reski Dwi Pratiwi,dkk (2021)	Geni Prayogi, (2018)
Judul	Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo	Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rumah Ssakit Kabupaten Kediri	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar	Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Prespektif Ekonomi Islam (Studi pada PT.KAI Subdivre IV Tanjung Karang)
Model Penelitian	Pendekatan Kuantitatif	Pendekatan Kuantitatif	Penelitian Deskriptif	Penelitian Analitik Cross Sectional	Penelitian Kuantitatif	Penelitian Kuantitatif
Variabel	Sikap, Kemampuan, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab, Penampilan	kemampuan, penampilan, dan sikap terhadap pelayanan prima	Kualitas Pelayanan Prima tenaga Administrasi Kesehatan (Sikap, Perhatian, Tindakan ,kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab	Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab	Kepuasan, Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan, Tanggung Jawab	Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab

Sampel	Sampel berjumlah 100 Pasien	Responden yaitu seluruh pasien rawat jalan	Sampel berjumlah 42 Responden	Sampel berjumlah 107	Sampel berjumlah 397	Responden yang berjumlah 100
Tempat	RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo	Rumah Sakit Kabupaten Kediri	RSUD Sulthan Thaha Saifuddin Tebo	RSUD Labung Biji Makassar	PT. KAI Cabang Bandar Lampung

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Pustaka

2.1.1 Rumah Sakit

a. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan sepenuhnya kepada individu dengan Rawat Inap, Rawat Jalan, dan Gawat Darurat (Permen RI Nomor 47 Tahun 2021).

Rumah Sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan individu secara keseluruhan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2020.

Rumah sakit adalah institusi yang bertugas dalam memberikan layanan kesehatan. Rumah sakit wajib untuk selalu berupaya memberikan layanan kesehatan bagi pasien-pasiennya sebaigai mungkin. Bentuk layanan kesehatan yang wajib disediakan meliputi rawat inap, rawat jalan, hingga instalasi gawat darurat (Suryandartiwi A, 2021).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, rumah sakit dikenakan tanggung jawab untuk menyelenggarakan rekam medis yang dilaksanakan, ini dilakukan sebagai bagian dari sistem manajemen informasi kesehatan rumah sakit

(Permenkes RI, 2018).

b. Klasifikasi rumah sakit

Rumah sakit umum dan rumah sakit khusus diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan mereka dalam rangka penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara berjenjang dan fungsi rujukan, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2020.

1. Klasifikasi rumah sakit umum terdiri dari:

a. Rumah sakit umum kelas A

Rumah sakit umum kelas A adalah rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 250 buah

b. Rumah sakit umum kelas B

Rumah sakit umum kelas B adalah rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 200 buah

c. Rumah sakit umum kelas C

Rumah sakit umum kelas C adalah rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 buah

d. Rumah sakit umum kelas D adalah rumah sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 50 buah

2. Klasifikasi rumah sakit khusus terdiri dari:

a. Rumah sakit kelas A

Rumah sakit kelas A adalah rumah sakit yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 buah.

b. Rumah sakit kelas B

Rumah sakit kelas B adalah rumah sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 75 buah.

c. Rumah sakit kelas C adalah rumah sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 25 buah.

c. Jenis Pelayanan Rumah Sakit

Menurut Peraturan Nomor 129 Tahun 2008 Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Rumah sakit harus menyediakan berbagai jenis pelayanan seperti gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, penunjang medis dan perawatan administratif..

d. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit;

1. Tugas Rumah Sakit

Rumah sakit bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Pelayanan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang mencakup Promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

2. Fungsi Rumah Sakit

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.1.2 Instalasi Rawat Jalan

a. Pengertian Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan termasuk praktek medis swasta perorangan, praktek bersama, klinik-klinik, dan pusat pelayanan medis pemerintah dan swasta, termasuk rumah sakit, yang menyediakan layanan medis kepada pasien yang masuk rumah sakit untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis, dan layanan kesehatan lainnya tanpa harus tinggal di rumah sakit (Rohmah, 2019).

Salah satu unit kerja di rumah sakit adalah rawat jalan, yang melayani pasien yang berobat jalan lebih dari 24 jam pelayanan,

termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Karena instalasi rawat jalan memiliki sumber keuangan yang signifikan, dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Tifani, 2022).

Pelayanan Rawat jalan adalah pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan satu-satunya bagian dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen (Rohmah, 2019).

Proses pelayanan rawat jalan dimulai dengan pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, pemeriksaan penunjang bila diperlakukan, pemberian obat di instalasi farmasi atau apotik, pembayaran ke kasir kemudian pasien pulang. Berapa banyak orang yang mendapatkan layanan setiap hari atau dalam jam kerja bukanlah ukuran pelayanan yang baik bagi pasien (Hutama, 2022).

b. Fungsi Instalasi Rawat Jalan

Menurut Undang-undang RI No. 44 Tahun 2009 Rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberi pelayanan kesehatan individu secara menyeluruh, Fungsi rawat jalan meliputi:

- a) Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan sesuai standar pelayanan rumah sakit
- b) Menyelenggarakan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan individu melalui kesehatan yang paripurna dan sesuai kebutuhan medis
- c) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

- d) Penyelenggara pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia untuk peningkatan kemampuan kesehatan.

2.1.3 Tenaga Administrasi Rumah Sakit

a. Pengertian Tenaga Administrasi Rumah Sakit

Administrasi adalah seni dan ilmu bimbingan kepemimpinan, dan pengendalian usaha sekelompok individu menuju beberapa tujuan bersama. Administrasi dalam bahasa Belanda (*Administratie*), berarti kegiatan seperti surat-menyurat, pengarsipan surat, catat-mencatat, dan pembukuan kecil yang bersifat teknis ketatausahaan. Ini membantu orang mendapatkan informasi ketika dibutuhkan. (Kartikasari, 2019)

Administarasi dalam arti luas, yaitu etimologi admnistrasi (inggris)

Menurut William H Newman dalam buku *administration action* administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengendalian upaya kelompok individu untuk mencapai tujuan bersama tertentu.

Menurut Simon, H, A, dalal bukunya *public administration a administration as the activities of groups cooperating to accomplish common goal* (Administrasi sebagai kegiatan dari kelompok yang mengadakan kerjasama untuk menyelesaikan tujuan bersama) (Supriyanto, 2023).

Tenaga Administrasi Rumah Sakit adalah karyawan yang bekerja di rumah sakit dengan tanggung jawab administratif atau teknis yang bertujuan untuk memastikan bahwa operasi rumah sakit berjalan lancar (Tifani, 2022).

Admission adalah Jika pasien berasal dari rawat jalan (poliklinik) atau rawat darurat (emergency), pendaftaran adalah hak mereka untuk masuk. Karena berada di ujung tombak pelayanan rawat inap, admisi juga sangat penting. Bagian ini bertanggung jawab untuk mendaftarkan pasien sebelum mereka diterima, menerima mereka, dan menentukan ruang perawatan.

b. Tujuan Kegiatan Administrasi Rumah Sakit

1. Untuk menetapkan persyaratan pasien bisa masuk rumah sakit
2. Untuk menerima pasien yang akan masuk bangsal rawat inap atau rawat jalan
3. Untuk memproses perpindahan pasien antar bangsal perawatan didalam rumah sakit
4. Untuk memproses pemulangan pasien dan kematian pasien
5. Untuk memberikan konsultasi keuangan kepada pasien sebelum atau pada awal pendaftaran (Yolanda, 2019).

c. Fungsi dan Tugas Administrasi Rumah Sakit

Administrator layanan kesehatan bekerja untuk membuat keputusan berkala besar untuk fasilitas atau institusi layanan kesehatan, yang berhubungan langsung dengan kebijakan dan anggaran untuk membuat pengalaman perawatan pasien yang lebih

baik dan memastikan keselamatan pasien yang lebih baik dan memastikan keselamatan tamu dan staff.

Tugas Pokok dan fungsi administrator rumah sakit, dapat bervariasi tergantung pada posisi pekerjaannya, tetapi secara umum berikut adalah beberapa tugas yang dapat dilakukan sebagai administrator layanan kesehatan :

1. Mengawasi dan mengelola operasi keuangan termasuk akuntansi, perencanaan anggaran, otorisasi, pengeluaran dan pelaporan.
2. Mengelola pekerjaan medis, teknis, keperawatan, klerikal dan karyawan lainnya.
3. Bertindak sebagai penghubung antara staf medis, dewan pengurus dan kepala departemen
4. Menganalisis aktivitas fasilitas untuk membantu proses perencanaan dan manajemen risiko.
5. Merencanakan dan mengelola program dan layanan termasuk administrasi personalia, koordinasi dan pelatihan. HRD (*Human Resource Development*)
6. Melayani sebagai perekrut dan mengawasi proses perekrutan karyawan baru.
7. Buat jadwal kerja dan tugas untuk staf.
8. Berfokus pada kualitas, keamanan, risiko, dan kepatuhan keselamatan pasien.

9. Manajemen staf seperti penggajian, hubungan staf, masalah SDM, dan lainnya. (*staffing*)
10. Kegiatan kepemimpinan yang mencakup pendampingan, pemecahan masalah, menjadi duta budaya organisasi, melibatkan staf, dan lainnya.
11. Pengembangan bisnis dan pemasaran, *Public relation*
12. Memastikan perawatan pasien diberikan sesuai kebijakan, peraturan, dan hukum, termasuk keselamatan pasien. (Supriyanto, 2023).

Oleh karena itu, tujuan Pelayanan Admisi adalah untuk meningkatkan informasi yang diberikan kepada pasien dan keluarga mereka, menciptakan praktik administrasi yang lebih teratur, dan memberikan klarifikasi informasi tentang pasien yang baru tiba di rumah sakit.

d. Prosedur Administrasi Rumah Sakit

Prosedur administrasi adalah proses yang berkaitan dengan penggunaan pelayanan administrasi pasien, yang dimulai saat pasien masuk ke rumah sakit dan berlanjut hingga pasien keluar. Karena pelayanan yang baik akan membuat pasien dan keluarga lebih mudah mendapatkan apa yang mereka butuhkan selama perawatan. Sistem administrasi pelayanan mencakup semua proses yang harus dilakukan pasien di rumah sakit, mulai dari pendaftaran hingga rawat inap dan pulang (Siahainenia, 2020)

Prosedur pelayanan administrasi yang diterapkan oleh setiap rumah sakit berhubungan juga dengan kepuasan pasien serta kualitas pelayanan prima yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien itu sendiri. Semakin baik persepsi konsumen terhadap pelayanan administrasi maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan membuat citra rumah sakit baik dan bagus dengan adanya pelayanan prima. Dan jika Persepsi ditawarkan rumah sakit untuk mempertahankan kualitas pelayanan suatu institusi kesehatan akan mewujudkan empat hal yang diantaranya, memahami feedback kepuasan dari pasien terhadap layanan yang diterima, memahami harapan yang diinginkan pasien melakukan tindakan identifikasi pelanggan, identifikasi mutu layanan terhadap konsumen (Negari, 2020).

2.1.4 Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang telah dirancang dengan suatu pengendalian, dan juga dilakukan dengan tepat untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas jasa pelayanan kesehatan ini dipengaruhi oleh dua hal yaitu (*expexted Service and perceived service*).

Menerut Tjiptono (Ferliyan, 2019) Kata "Kualitas" yaitu seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan cacat,

pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Kualitas adalah keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Salim, 2019).

Berdasarkan definisi para ahli diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup segala jenis pelayanan yang diberikan oleh seseorang atau penyelenggara jasa dengan sepenuh hati untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan oleh suatu perusahaan termasuk rumah sakit karna tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk atau memakai jasa yang akan diperjual belikan.

Menurut Kotler (Laksana, 2018), Pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang sebenarnya tidak ada dan tidak memiliki.

Menurut Barata (Frimayasa, 2017), Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas atau urutan aktivitas yang terjadi secara fisik dalam interaksi langsung antara orang atau mesin dan dimaksudkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi pada aktivitas apapun serangkaian aktivitas, karena terdapat suatu interaksi antara pasien dengan petugas maupun segala hal yang disediakan oleh instansi pelayanan kesehatan yang bertujuan memecahkan permasalahannya yang terjadi (Tifani, 2022).

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithmal dan Bitner, Kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Takdir, 2019).

Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah fenomena yang berbeda karena ukuran dan indikatornya dapat berbeda antara individu yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan ini, dasar penyelenggaraan pelayanan kesehatan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien digunakan sebagai pedoman (Salim, 2019).

Kualitas Pelayanan kesehatan juga merupakan suatu tingkatan yang memajukan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan pasien tersebut, maka makin baik pula kualitas pelayanan kesehatannya. Adapun tujuan pelayanan kesehatan pada dasarnya ialah untuk memuaskan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga untuk mencapai kepuasan tersebut terdapat

tuntutan kualitas pelayanan prima yang tercermin sebagai berikut (Tifani, 2022).

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai serta dapat dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu suatu pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pad prinsip efesiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif, adalah suatu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak adalah suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku,ras,agama,golongan, status sosial, dan lain-lainnya
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayananyang mampu mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha untuk memenuhi yang diharapkan pelanggan/pasien serta kondisi mutu yang setiap saat

mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas Pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pasien
- b. Kualitas Pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan
- c. Ketepatan Waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses yang ada di rumah sakit
- d. Kualitas Pelayanan berkaitan dengan jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) yang memberikan pelayanan serta fasilitas sarana prasarana yang ada di rumah sakit (Suryandartiwi, 2021).

2.1.5 Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan Prima dirumah sakit atau dikenal dengan *Excellent Service* adalah pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. (Daryanto,2021).

Pelayanan prima di rumah sakit adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh pegawai rumah sakit untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna jasa. Harapannya ditentukan oleh pengalaman masa lalu pengguna dengan layanan atau produk,

informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber atau janji-janji, dan faktor internal pengguna jasa, yaitu pasien sendiri.

Pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan disebut pelayanan prima (service excellent). Dengan kata lain, pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat atau pelanggan (Frimayasa, 2017).

Menurut (Barata, 2014) sebagai bahan perbandingan, ada beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang diungkapkan oleh pelaku bisnis.

1. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tamah, dan cepat.
3. Layanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitranya.
5. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
6. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Menurut (Freddy, 2017) pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

b. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan.”

Adapun tujuan dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien adalah :

- a) Untuk mendapatkan loyalitas pelanggan atau pasien maupun keluarganya
- b) Untuk Menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari terhadap produsen.
- e) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- f) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

g) Untuk mempertahankan pelanggan (Daryanto, 2021)

c. Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Manfaat di laksanakan pelayanan prima adalah :

a) Pelayanan prima memiliki makna ekonomi

Pelayanan prima fokus pada pelanggan, karena pelanggan merupakan kunci dan berdampak terhadap keberlangsungan suatu organisasi rumah sakit. Pelanggan rumah sakit akan loyal sehingga akan mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit sendiri. Dari pasien atau pelanggan rumah sakit apabila mendapatkan apa yang menjadi harapannya di rumah sakit pada saat berobat, pengobatan dan atau perawatannya menjadi lebih efisien dan efektif maka secara ekonomis dana yang akan di keluarkan dapat di minimalkan.

b) Pelayanan

Rumah sakit sangat tergantung pada pasien, oleh karena itu semua komponen yang ada di rumah sakit harus memberi pelayanan maksimal sesuai harapan pasien, cepat dan tepat. Pasien menilai efisiensi rumah sakit melalui petugas yang ditemui, kesan pertama sangat penting, karena akan sulit menghapus kesan pertama yang negatif.

c) Persaingan Rumah Sakit Semakin Ketat

Tantangan bagi rumah sakit dalam pemberian pelayanan sangatlah ketat, pasien maupun keluarganya berhak memilih rumah sakit terbaik, pelayanan yang bermutu, oleh karena itu petugas dari rumah sakit harus dapat memberi kepuasan pelanggan atau pasien, memberi informasi yang tepat tidak penuh harapan, murah terjangkau sehingga mampu bersaing (Rosyidi, 2020)

d. Konsep Pelayanan Prima

Konsep pelayanan prima yang baik didasari oleh 6A yang diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuana dari implementasi pelayanan prima dapat tercapai. Konsep Pelayanan Prima berdasarkan (Barata, 2003), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*), Tindakan (*Action*).

1. Attitude (Sikap)

Gambaran sebuah perusahaan dapat dilihat melalui karyawannya, terutama mereka yang berada di posisi *frontliner* atau siapapun yang berhubungan dengan perusahaan. Sikap dan pelayanan perusahaan tersebut menggambarkan citra perusahaan tempat mereka bekerja secara langsung maupun tidak langsung. Setiap karyawan

suatu perusahaan harus memiliki sikap yang ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta punya rasa memiliki perusahaan, yang pada akhirnya dapat mendorong sikap ramah dan menjaga profesionalisme dalam bekerja.

2. *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, Karyawan harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen, misalnya Kemampuan dalam melaksanakan komunikasi yang efektif ,mengembangkan motivasi,dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan, kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya penggunaan teknologi seperti *software*.

Menurut Mega,2020, Kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena pendaftaran rawat jalan kesan pertama akan memberikan arti sendiri bagi pasien untu melalui proses pelayanan selanjutnya.

3. *Attention* (Perhatian)

Perhatian adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki karyawan, terutama karyawan yang langsung berhadapan dengan pelanggan atau pasien. Perhatian merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan atau pasien, termasuk memberi perhatian pada kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan atau pasien. Karyawan harus mengutamakan kepentingan pelanggan atau pasien, apalagi jika pelanggan atau pasien tersebut membutuhkan bantuan atau layanan, karyawan harus segera memberikan perhatiannya untuk dapat melayani pelanggan tersebut dengan baik.

4. *Action* (Tindakan)

Tindakan dalam pelayanan prima adalah tindakan nyata yang harus dilakukan dalam layanan yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan pelanggan, menegaskan atau Pastikan dan lakukan konfirmasi atas kebutuhan pelanggan, pastikan lagi apakah masih ada hal lain yang bisa anda bantu, kemudian jika sudah selesai melayani, ucapkan terima kasih. Katupkan tangan anda sebagai tanda anda menghormati dan menghargai pelanggan anda.

5. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab adalah sikap keberpihakan petugas kepada pelanggan sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian petugas. Pelaksanaan sikap tanggung jawab dengan sepenuh hati akan dapat meminimalkan terjadinya Kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

6. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan karyawan secara fisik maupun non fisik mencerminkan kredibilitas perusahaan. Penampilan karyawan khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan sangat penting bagi perusahaan. Perusahaan perlu menetapkan standar yang harus diikuti pegawai demi menjaga citra perusahaan. Misalnya tampilan karyawan anda terlihat kusut, kumal, bau tidak sedap maka citra perusahaan anda juga akan terlihat kurang lebih sama dengan pegawai anda. Demikian juga sebaliknya, jika karyawan anda terlihat segar, rapi, dan wangi maka citra perusahaan anda akan naik di mata pelanggan anda (Frimayasa, 2017).

2.1.6 Kepuasan Pasien

a. Definisi Kepuasan Pasien

Kata Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*Satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat).

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai (Irawati, 2017).

Tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter dapat dicapai dengan memastikan hasil terbaik untuk setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan kemampuan pasien atau keluarganya, keluhan, lingkungan fisik, dan prioritas kebutuhan pasien (Tifani, 2022).

Kepuasan merupakan Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan atau hasil yang diharapkan dengan kinerja yang sebenarnya (Yuliawati, 2018).

Menurut Kotler (2020) kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan kualitas layanan. Apabila kepuasan pelanggan tinggi, hal itu berarti Kualitas layanan yang dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan lebih tinggi dari yang diharapkan pelanggan. Jadi agar kepuasan pelanggan tercipta perusahaan harus dapat memberikan dan menerapkan pelayanan yang berkualitas pada pelanggan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Teori Irawan (Lestari, 2020) Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu sebagai berikut :

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa berkualitas. Persepsi pasien terhadap produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan.

- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien akan merasa puas, bangga dan kagum terhadap dokter yang dianggap “dokter mahal”
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar, sedangkan dokter yang berkualitas sama tetapi berharga murah memberi nilai yang lebih tinggi terhadap pasien.
- e. Biaya, terkait dengan mendapatkan produk atau jasa pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan sehingga pasien akan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

c. Manfaat Mengukur Kepuasan

Menurut Kotler Philip, 2002 (Irawati, 2017) ukuran kepuasan pelanggan dapat dikategorikan menjadi kurang puas, puas dan sangat puas. Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan beberapa tujuan yaitu :

- a. Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak diterima pelanggan yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
- b. Memahami kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa depan

- c. Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan.
- d. Membuat rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.

d. Indikator Kepuasan Pasien

Cara Mengukur Kepuasan Kepuasan Pasien menurut Tjiptono, 2000) .

1. Kepuasan pasien Keseluruhan

Pasien merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari suatu Produk barang atau jasa.

2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Mengidentifikasi ,meminta pelanggan menilai produk atau jasa seperti merasa aman,nyaman.

3. Konfirmasi Harapan

Pada konsep ini, kepuasan atau tidak diukur langsung, disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau tidak antara harapan pelanggan atau pasien dan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan atau rumah sakit.

4. Pembelian Ulang

pasien atau pelanggan diukur secara beavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan atau rumah sakit lagi.

5. Kesediaan Untuk Merekomendasi

Kesediaan pasien atau pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada teman atau bahkan keluarga menjadi ukuran paling penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

6. Ketidakpuasaan Pasien

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna untuk mengetahui ketidakpuasaan pelanggan atau pasien meliputi :
Komplain, Retur/pengambilang barang, biaya asuransi, *recall, word of mouth negatif, defection*. (Prayogi,2018).

Kepuasan Pasien dapat diukur dengan indikator berikut :

a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :

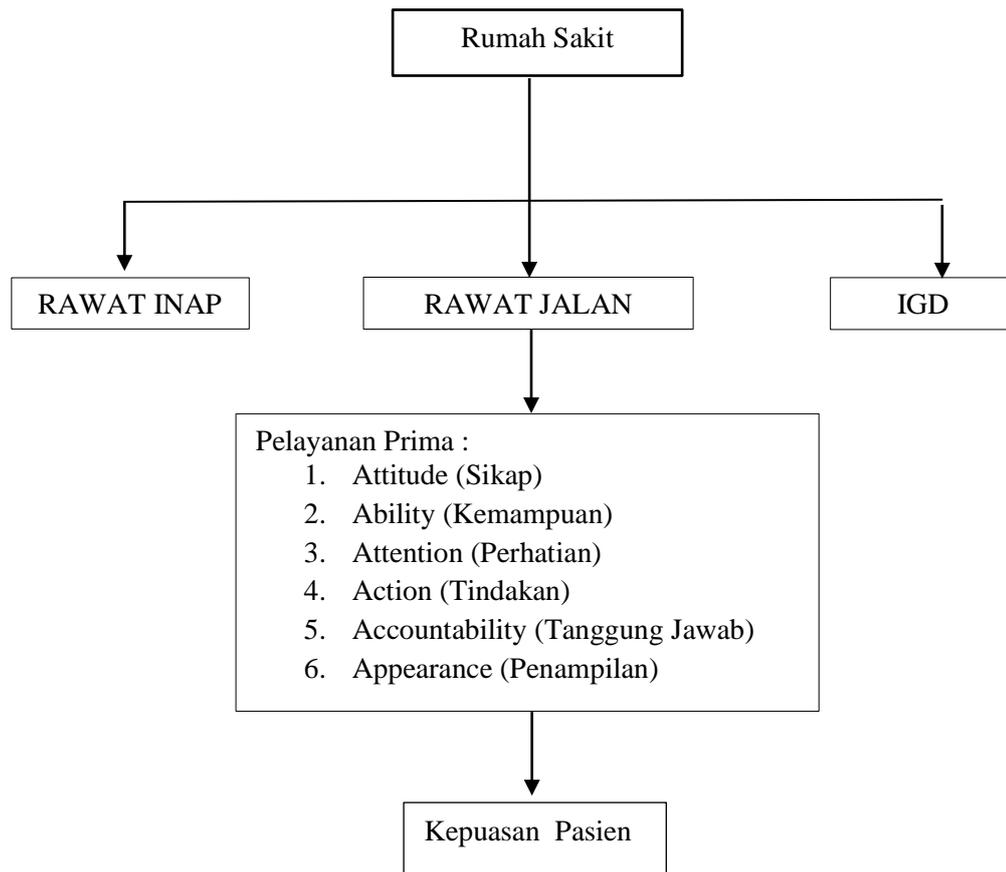
1. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan
2. Kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun gawat darurat
3. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap :

1. Kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan yang lain yang berhubungan dengan pasien
 2. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan
- c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.
1. Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien
 2. Presepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
 3. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter
 4. Tingkat Pemahaman tentang kondisi atau diagnosis dan seberapa sulit untuk memahami nasihat dan rencana pengobatan dokter
- d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan
1. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan
 2. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
 3. Lingkup, Karakteristik, manfaat dan layanan kesehatan yang ditawarkan.

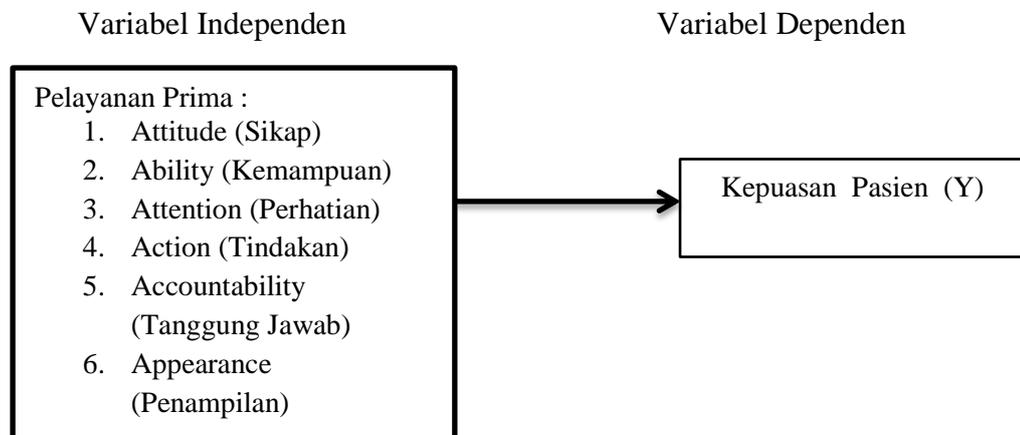
2.2 Kerangka Teori



Gambar 2.1
Kerangka Teori

2.3 Kerangka Konsep

Adapun kerangka konsep penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Frimayasa, 2017

Gambar 2.2
Kerangka Konsep

Keterangan :

- : Diteliti
 → : Dipengaruhi

2.4 Hipotesis

Adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai literatur yang dijelaskan sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad

H_a : Ada pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan Jenis penelitian kuantitatif dengan Metode Cross Sectional Study dengan Pendekatan Kuantitatif. Peneliitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan dengan mencari Pengaruh antara variabel independen (Pelayanan Prima Tenaga Administarasi) dengan variabel Dependen yaitu (Kepuasan Pasien) di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit, dan Responden pada penelitian ini adalah pasien pada rawat jalan (Sugiyono,2022).

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Pendaftaran Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

3.2.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-Agustus 2023, dimulai dari survei awal, pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan sampai dengan seminar hasil.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah berdasarkan data kunjungan pasien Rawat Jalan pada tahun 2023, Data 3 bulan terakhir yaitu sebanyak 14.840 pasien.

3.3.2 Sampel

Sampel pada penelitian ini menggunakan pendekatan yang digunakan adalah *Non Probability sampling dengan purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel akan berhubungan dengan penetapan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan salah satu metode pendekatan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Sumber : Rumus Slovin dalam Rohmah,2019

Besaran atau ukuran sampel sangat tergantung dari jumlah tingkat ketelitian atau toleransi kesalahan (*error tolerance*) yang diperlukan peneliti. Makin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel. Semakin besar jumlah sampel (mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah

sampel (menjauhi besaran populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil toleransi kesalahan sebesar 10% (0,1), sehingga pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{14.840}{1+14.840.(0,1)^2}$$

$$n = \frac{14.840}{1+14.840.(0,01)}$$

$$n = \frac{14.840}{148,41}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100$$

Dapat disimpulkan sampel dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Sampel penelitian yang berlangsung berjumlah 100 Responden.

Kriteria sampel menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi,yakni :

1. Kriteria Inklusi:

- a. Bersedia menjadi responden penelitian
- b. Pasien Pendaftaran Rawat Jalan
- c. Pasien kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik
- d. Usia 17-60 tahun

2. Kriteria Eksklusi:

- a. Pasien tidak bersedia menjadi responden penelitian
- b. Usia dibawah umur yaitu mulai 0-15 tahun

3.4 Defenisi Operasional

Tabel 3. 1
Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur	
Sikap	Sikap berkenaan dengan tingkah yang harus ditampilkan pegawai ketika memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis yang bersikap menghargai.	Observasi /Lembar	Kuesioner	Ordinal	Sangat Setuju	5
					Setuju	4
					Kurang Setuju	3
					Tidak Setuju	2
					Sangat Tidak Setuju	1
Kemampuan	Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima.	Obsevasi/ Lembar	Kuesioner	Ordinal	Sangat Setuju	5
					Setuju	4
					Kurang Setuju	3
					Tidak Setuju	2
					Sangat Tidak Setuju	1
Perhatian	Perhatian adalah kepedulian kepada pelanggan atau pasien termasuk perhatian kritik dan saran yang diberikan pasien, dan memberikan perhatian untuk dapat melayani pelanggan dengan baik	Observasi /Lembar	Kuesioner	Ordinal	Sangat Setuju	5
					Setuju	4
					Kurang Setuju	3
					Tidak Setuju	2
					Sangat Tidak Setuju	1
Tindakan	Tindakan adalah suatu cara atau perbuatan nyata petugas pendaftaran untuk pastikan dan lakukan konfirmasi atas	Observasi / Lembar	Kuesioner	Ordinal	Sangat Setuju	5
					Setuju	4
					Kurang Setuju	3
					Tidak Setuju	2
					Sangat Tidak Setuju	1

	kebutuhan pelanggan. Dan lakukan pencatatan atas permintaan pelanggan.					
Tanggung Jawab	Tanggung jawab adalah sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan	Lembar Kuesioner menggunakan skala <i>Likert</i>	Kuesioner	Ordinal	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju	5 4 3 2 1
Penampilan	Penampilan karyawan yang mencerminkan kredibilitas perusahaan yang berhadapan langsung dengan pelanggan atau pasien, penampilan yang rapi, bersih, Wangi	Observasi /Lembar Kuesioner menggunakan skala <i>Likert</i>	Kuesioner	Ordinal	Sangat Setuju Setuju Kurang Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju	5 4 3 2 1
Kepuasan Pasien	Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.	Lembar Kuesioner menggunakan skala <i>Likert</i>	Kuesioner	Ordinal	Sangat Puas Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas	5 4 3 2 1

3.5 Uji Validitas & Reliabilitas

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan Valid jika pernyataan pada kuesioner sesuai dengan kriteria pengujian validitas yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika r-hitung positif dan r-hitung $>$ r tabel (0.306) maka butir pernyataan tersebut “valid”.
- 2) Jika r-hitung negatif dan r-hitung $<$ r-tabel (0,306) maka butir pernyataan tersebut “ tidak valid”. (Sugiyono, 2022)

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan sebuah cara untuk mengukur reliabilitas kuesioner adalah bahwa itu merupakan indikator variabel. Jika tanggapan responden terhadap pernyataan yang konstan. Rumus cronbach Alpha 0.60 memiliki tujuan melakukan uji reliabilitas. Variabel tersebut layak digunakan dalam penelitian apabila nilai uji Reliabilitasnya \geq 0,60. (Sugiyono, 2022)

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mendukung penelitian ini peneliti membutuhkan data sebagai sumber informasi yaitu data primer dan data sekunder.

3.6.1 Sumber Data Primer

Data Primer yaitu didapatkan langsung dari pasien dengan melakukan Kuesioner, bentuk data primer berupa data yang berkaitan dengan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien.

3.6.2 Sumber Data Sekunder

Data Sekunder yaitu didapatkan dari sumber data penelitian secara tidak langsung melalui media perantara atau pihak manajemen rumah sakit. Bentuk data sekunder yang diperoleh berupa arsip (data dokumentar) yang di publikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Adapun Teknik Pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan adalah teknik akumulasi data dengan melakukan studi priset terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Studi Kepustakaan dapat digunakan melalui literatur, tulisan ilmiah yang ada hubungannya dengan persoalan yang diteliti.

2. Kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner akan diberikan oleh peneliti kepada pasien rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

Untuk Penelitian kuantitatif diberikan skor sebagai berikut :

- | | |
|------------------------------|-----|
| a. Sangat Setuju (SS) | : 5 |
| b. Setuju (S) | : 4 |
| c. Netral (N) | : 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) | : 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) | : 1 |

Dan kuesioner peneliti memiliki pernyataan yang negatif yaitu di Nomor/Urutan 1,6,13, dan 18.

3.7 Pengolahan dan Analisis Data

3.7.1 Pengolahan Data

Menurut muhammad, data yang terkumpul diolah dengan cara komputersasi dengan langkah sebagai berikut :

1) *Collecting*

Mengumpulkan data yang berasal dari kuesioner, angket maupun observasi.

2) *Checking*

Dilakukan dengan memeriksa kelengkapan jawaban kuesioner atau lembar observasi dengan tujuan agar data diolah secara benar sehingga pengolahan data memberikan hasil yang valid dan reliabel dan terhindar dari bias.

3) *Coding*

Pada langkah ini dilakukan pemberian kode pada variabel-variabel yang diteliti, misalnya nama responden dirubah menjadi nomor 1,2,3...

4) *Entering*

Data *entry*, yakni jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang masih dalam bentuk “kode” (angka atau huruf) dimasukkan ke dalam aplikasi SPSS Pengolahan data dilakukan dengan alat yang menggunakan program IBM SPSS *Stastictics*

5) *Data Processing*

Semua data yang telah di *input* ke dalam aplikasi komputer akan diolah sesuai dengan kebutuhan dari penelitian.

3.7.2 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu:

a. Analisis Univariat

Tujuan Analisis ini untuk menjelaskan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yaitu variabel Pelayanan Prima dan Kepuasan Pasien (Dewi, 2020)

b. Analisis Bivariat

Tujuan Analisis ini untuk menganalisis dua variabel yang diduga berhubungan. Penelitian ini menggunakan analisis bivariat untuk melihat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Peneliti menganalisis menggunakan korelasi *pearson* dengan ketentuan, jika $P < \alpha$ maka tolak H_0 ($\alpha = 0.05$). Dalam penelitian ini analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (Dewi, 2020).

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusikan secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas bertujuan untuk

mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas ke duanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas data yang dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* satu arah.

Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan nilai signifikannya. Jika signifikannya $> 0,05$ maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikannya $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

A. Profil RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad merupakan rumah sakit umum yang dikelola oleh pemerintah daerah Provinsi Riau yang berdiri pada tahun 1950-an yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 2 Pekanbaru yang mempunyai luas tanah 8,1 Ha dan Luas bangunan 111.762,65 m².

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau berkedudukan di Kota Pekanbaru yang secara geografis letaknya berbatasan, sebagai berikut:

Sebelah Utara : Berbatasan dengan FK UNRI
Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Gereja HKBP
Sebelah Timur : Berbatasan dengan RS Bhayangkara
Sebelah Barat : Berbatasan dengan Pasar Sail

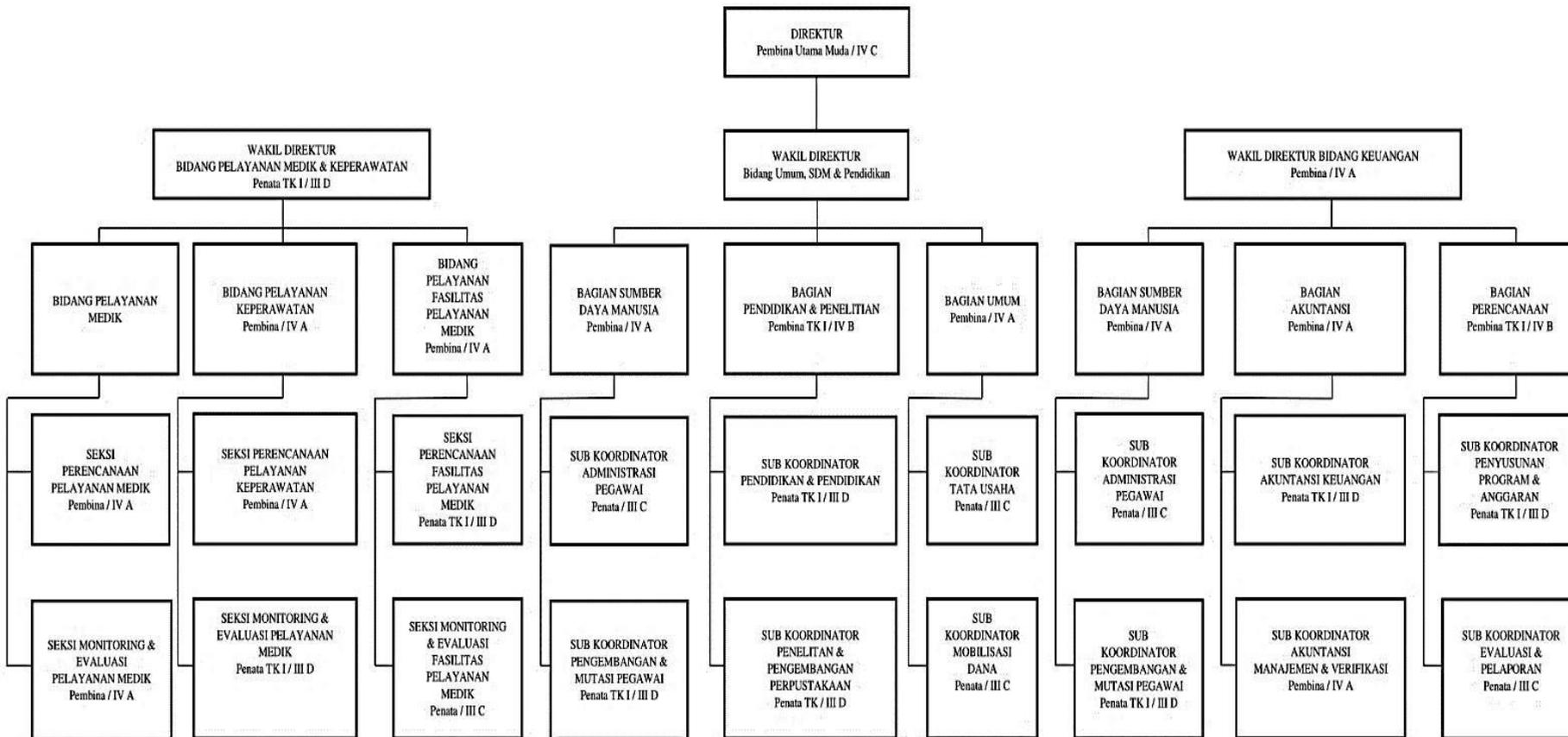
Status RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai Lembaga Teknis Daerah (LTD) dengan status pengelolaan Kelas B Pendidikan (Kepmenkes No, 240/MENKES-KESOS/SK/III/2001) serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Visi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bertujuan untuk menjadi rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan

paripurna yang memenuhi standar internasional. Misi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah Menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan sesuai dengan standar internasional dan menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit lainnya di Provinsi Riau, melaksanakan fungsi sebagai rumah sakit pendidikan kedokteran dan pendidikan kesehatan serta penelitian, melaksanakan fungsi administrasi secara profesional dan motto RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah Kepuasan anda adalah kebahagiaan kami.

B. Struktur Organisasi Institusi

1. Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Tahun 2023, yaitu :



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad

4.2 Hasil

A. Pengujian Alat Ukur Penelitian

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dari sebuah instrumen penelitian dapat menggunakan analisis pearson correlation. Analisis ini menunjukkan jika r hitung positif dan r hitung > r tabel maka data dikatakan valid dalam penelitian ini memiliki rumus yang diketahui $Df = N - 2 =$; $Df = 30-2= 28$, yang sama dengan 0,306. Adapun hasil dari uji ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Pelayanan Prima	S1	0,529	0,306	Valid
	S2	0,788	0,306	Valid
	S3	0,696	0,306	Valid
	S4	0,595	0,306	Valid
	KM5	0,497	0,306	Valid
	KM6	0,679	0,306	Valid
	KM7	0,722	0,306	Valid
	PR8	0,853	0,306	Valid
	PR9	0,849	0,306	Valid
	PR10	0,827	0,306	Valid
	PR11	0,688	0,306	Valid
	TN12	0,403	0,306	Valid
	TN13	0,664	0,306	Valid
	TN14	0,698	0,306	Valid
	TJ15	0,648	0,306	Valid
	TJ16	0,561	0,306	Valid
	TJ17	0,503	0,306	Valid
	TJ18	0,436	0,306	Valid
	PN19	0,774	0,306	Valid
	PN20	0,840	0,306	Valid
Kepuasan Pasien	KK1	1,00	0,306	Valid
	DP2	0,856	0,306	Valid
	DP3	0,880	0,306	Valid
	KH4	0,809	0,306	Valid
	KH5	0,631	0,306	Valid
	MPU6	1,00	0,306	Valid
	KUM7	1,00	0,306	Valid
	KP8	1,00	0,306	Valid

Sumber: Olahan SPSS, 2023

Keterangan :

S	: Sikap	KK	: Kepuasan Keseluruhan
KM	: Kemampuan	DKP	: Dimensi Kepuasan Pasien
PR	: Perhatian	KH	: Konfirmasi Harapan
TN	: Tindakan	MPU	: Minat Pembelian Ulang
TJ	: Tanggung Jawab	KUM	: Kesedian Untuk Merekomendasi
PN	: Penampilan	KP	: Ketidakpuasan Pasien

Dari hasil tabel 4.1 yaitu Validitas yang telah dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 30 Responden. Penelitian ini telah memenuhi kriteria yang ditentukan yaitu r hitung $>$ r tabel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah dinyatakan valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel yang ingin diukur dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan sebuah cara untuk mengukur reliabilitas kuesioner adalah bahwa itu merupakan indikator variabel. Jika tanggapan responden terhadap pernyataan yang konstan. Rumus cronbach Alpha 0.60 memiliki tujuan melakukan uji reliabilitas. Variabel tersebut layak digunakan dalam penelitian apabila nilai uji Relibilitasnya $\geq 0,60$. Adapun hasil dari uji ini adalah:

Tabel 4. 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Uji Reliabilitas	Koefisien Alpha Cronbanch's	Keterangan
Pelayanan Prima	0,60	0,785	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,60	0,755	Reliabel

Sumber: Olahan Data SPSS, 2023

Pada tabel 4.2 diatas menjelaskan bahwa setelah melakukan Uji Reliabilitas, Nilai *Cronbanch Alpha* masing-masing variabel. Pengujian Reliabilitas variabel Pelayanan Prima memiliki Koefisien *Cronbach Alpha* diatas 0,60 yaitu 0,785. Pengujian reliabilitas varibel Kepuasan Pasien memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60 yaitu 0,755. Hasil Analisis data pada penelitian ini terdiri dari hasil analisis Instrumen Penelitian, hasil uji asumsi, dan hasil uji Hipotesis.

4.2.1 Analisis Univariat

1. Distribusi Frekuensi

Pada penelitian ini dikumpulkan data primer dengan menggunakan kuisioner untuk mengetahui gambaran umum responden.

a) Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Hasil analisis data ini diperoleh persentase responden berdasarkan jenis kelamin seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di
Instalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Ta-
hun 2023

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	33	33%
2.	Perempuan	67	67%
Total		100	100%

Sumber : Olahan Data Primer, 2023

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa Dari 100 responden sampel penelitian, 33 orang, atau 33%, adalah laki-laki, dan 67 orang, atau 67%, adalah perempuan. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (67%).

b) Usia Responden

Hasil distribusi usia responden dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di In-
stalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
Tahun 2023

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	≤ 25 Tahun	25	25%
2.	26-41 Tahun	32	32%
3.	≥ 42 Tahun	43	43%
Total		100	100

Sumber : Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas, terlihat bahwa diketahui jumlah responden yang berjumlah 100 responden. Responden yang berusia ≤ 25 tahun berjumlah 25 orang dengan

persentase 25%. Responden yang berusia 26-41 tahun berjumlah 32 orang dengan persentase 32%, Responden dengan usia ≥ 42 tahun berjumlah 43 orang dengan persentase 43%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien berusia dari ≥ 42 tahun.

c) Pendidikan Responden

Hasil Analisis data ini diperoleh nilai distribusi Frekuensi terhadap tingkat pendidikan responden seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2023

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	12	12%
2.	SMP	11	11%
3.	SMA	50	50%
4.	D1	1	1%
5.	D3	5	5%
6.	S1	19	19%
7.	S2	2	2%
Total		100	100%

Sumber: Olahan Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, terlihat bahwa diketahui 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, responden dengan tingkat pendidikan tamat SD sebanyak 12 orang atau 12%, tamatan SMP sebanyak 11 orang atau 11%, tamatan SMA sebanyak 50 orang atau 50%, tamatan D1 sebanyak 1 orang atau 1%, dan tamatan D3 sebanyak 5 orang atau 5%, tamatan S1

sebanyak 19 orang atau 19%, dan tamatan S2 sebanyak 2 orang atau 2%. Hal ini terlihat bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah tamatan SMA (50%).

4.2.2 Analisis Bivariat

Adapun analisis bivariat pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Analisis Bivariat

Variabel	P-Value	<i>Pearson Correlation</i>
Sikap	0,000	0,481
Kemampuan	0,000	0,534
Perhatian	0,000	0,591
Tindakan	0,000	0,675
Tanggung Jawab	0,000	0,649
Penampilan	0,000	0,649

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas hasil uji bivariat yang dilakukan, variabel indikator independen (Indikator Pelayanan Prima) memiliki hubungan dimana nilai sig < 0,05 dan korelasi terhadap Kepuasan Pasien.

1. Sikap

Nilai p (0,000) < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada korelasi/hubungan yang bermakna antara sikap dengan kepuasan pasien, dengan arah korelasi yang positif dan kekuatan dalam kategori sedang ($r = 0,481$).

2. Kemampuan

Nilai p (0,000) < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada korelasi/hubungan yang bermakna antara Kemampuan

dengan kepuasan pasien, dengan arah korelasi yang positif dan kekuatan dalam kategori sedang ($r= 0,534$).

3. Perhatian

Nilai p ($0,000$) $< 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada korelasi/hubungan yang bermakna antara Perhatian dengan kepuasan pasien, dengan arah korelasi yang positif dan kekuatan dalam kategori sedang ($r= 0,591$).

4. Tindakan

Nilai p ($0,000$) $< 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada korelasi/hubungan yang bermakna antara Tindakan dengan kepuasan pasien, dengan arah korelasi yang positif dan kekuatan dalam kategori Kuat ($r= 0,675$).

5. Tanggung Jawab

Nilai p ($0,000$) $< 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada korelasi/hubungan yang bermakna antara Tanggung Jawab dengan kepuasan pasien, dengan arah korelasi yang positif dan kekuatan dalam kategori Kuat ($r= 0,649$).

6. Penampilan

Nilai p ($0,000$) $< 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada korelasi/hubungan yang bermakna antara Penampilan dengan kepuasan pasien, dengan arah korelasi yang positif dan kekuatan dalam kategori Kuat ($r= 0,649$).

Dari Hasil tersebut bahwasanya disimpulkan variabel yang paling kuat yaitu Tindakan, Tanggung Jawab, Penampilan, dan nilai yang sedang yaitu pada variabel Sikap, Kemampuan, Perhatian.

4.2.3 Uji Asumsi Dasar

a) Uji Normalitas

Tabel 4. 7
Hasil Uji Normalitas

Nilai Asymp.Sig	Sig.	Keterangan
0,114	0,05	Normal

Sumber: Hasil Data Primer yang diolah SPSS, 2023

Dari Tabel 4.7 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-Sminorv Test hanya dengan melihat nilai Asymp.Sig. (2-tailed) diketahui nilai signifikan $0,114 > 0,05$ (5%), Maka dapat disimpulkan bahwa nilai Residual berdistribusi Normal.

b) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. 8
Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model	Sig.
1	0,006
Constant	0,148

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa persamaan regresi hipotesis pertama terbebas dari asumsi heterodastistitas atau tidak terjadi heterokedastisitas yang ditandai dengan nilai signifikan Pelayanan Prima sebesar 0,148 (>0.05),

yang artinya tidak terdapat heteroskedastisitas terhadap variabel tersebut.

4.2.4 Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau variabel dependent. Regresi sederhana dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 9
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	Std.Eror	T	Sig.
1				
Constant	8,180	2,489	3,286	0,001
Pelayanan Prima	0,299	0,031	9,651	0,000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas, diketahui nilai constanta (a) sebesar 8,180 sedangkan untuk nilai disingkat dengan (b/koefisien regresi) sebesar 0,299 sehingga persamaan regresinya ditulis sebagai berikut:

$$Y' = a + b X$$

$$Y' = 8,180 + 0,299$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan

Konstanta sebesar 8,180 mengandung arti untuk melihat nilai arah atau nilai pengaruh sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-). Pengertian lain dari konstanta ialah mengandung arti bahwa nilai

konsistensi variabel Y yaitu Kepuasan Pasien adalah sebesar 8,180.

Koefisien regresi X sebesar 0,299 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pengaruh Pelayanan Prima, maka nilai Kepuasan Pasien bertambah sebesar 0,299. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikata bahwa arah pengaruh variabel (X) terhadap (Y).

b. Uji Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk melakukan pembuktian hipotesis. Pengujian ini meliputi Uji Koefisien Determinasi, Uji T, dan Uji Korelasi.

a. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4. 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,698	0,487	0,482

Sumber: Hasil Olah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,698. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,487, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas yaitu Pengaruh Pelayanan Prima terhadap variabel Terikat yaitu Kepuasan Pasien sebesar 48,7% dan 51,3% dipengaruhi dari faktor lain.

b. Uji Linearitas (Anova)

Tabel 4. 11
Hasil Uji Linearitas

Model	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	1	688,855	93.13	0,000
Residual	98	7,396		
Total	99			

Sumber: Hasil Olah SPSS, 2023

Berdasarkan hasil Perhitungan dari Tabel 4.11 digunakan untuk menentukan taraf signifikan atau linearitas dari regresi dengan ketentuan jika nilai Sig. < 0,05 maka model Regresi adalah Linear dan jika nilai Sig > 0,05 maka regresi tidak linear. Dari output tersebut diperoleh signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 yang berarti < Kriteria signifikansi (0,05). Dengan demikian diperoleh model persamaan Regresi penelitian adalah signifikan artinya, model regresi linear memenuhi Kriteria Linearitas.

Berdasarkan hasil diatas, uji regresi linear sederhana dapat mengacu pada membandingkan nilai signifikansi terhadap nilai Probability sebesar 0.05 berdasarkan nilai signifikansi dari output coefficient pada tabel 4.11 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa Variabel X yaitu Pelayanan Prima berpengaruh Terhadap Variabel Y yaitu Kepuasan Pasien.

c. Uji T

Tabel 4.12

Hasil Uji T

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig.
Sikap	5,430	1,984	0,000
Kemampuan	6,259	1,984	0,000
Perhatian	7,255	1,984	0,000
Tindakan	9,051	1,984	0,000
Tanggung Jawab	8,445	1,984	0,000
Penampilan	8,440	1,984	0,000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS ,2023

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= N - k - 1: \alpha/2 \\
 &= 100 - 1 - 1: 0,05/2 \\
 &= 98 : 0,025 \\
 &= 1,98447 \text{ dilihat dari distribusi nilai } t_{\text{tabel}} \\
 &\quad \text{(terlampir tabel t df = 98) maka nilai } t_{\text{tabel}} 1,98447
 \end{aligned}$$

Keterangan :

N = Jumlah Sampel

k = Jumlah Variabel Bebas

1 = Konstan.

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa pengujian secara parsial dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai sig. Berdasarkan ketentuan tersebut disimpulkan bahwa:

1. Variabel Sikap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($5,403 > 1,984$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Variabel Kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,259 > 1,984$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Variabel Perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,255 > 1,984$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
4. Variabel Tindakan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,051 > 1,984$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
5. Variabel Tanggung Jawab berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,445 > 1,984$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
6. Variabel Penampilan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,445 > 1,984$) dan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4. 13
Hasil Uji T Seluruhnya

Model	T	Sig.
(Constant)	3,286	0,001
Pelayanan Prima	9,651	0,000

Sumber: Olah Data SPSS

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai thitung $9,651 > 1,98447$ sesuai dengan kriteria jika t hitung $>$ t -tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien.

d. Uji Korelasi Pearson

Tabel 4. 14
Hasil Uji Korelasi Pearson

		Pelayanan Prima	Kepuasan Pasien
Pelayanan Prima	Pearson Correlation	1	,698**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	,698**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

Sumber: Hasil Olah SPSS, 2023

$$df = N - 2$$

$$= 100 - 2 = 98$$

$$r \text{ tabel dengan taraf signifikansi } 5\% = 0,1654$$

$$r \text{ tabel dengan taraf signifikansi } 1\% = 0,2324$$

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui bahwa r hitung (0,698) lebih besar dari r tabel 5% (0,1654) artinya adalah bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima

dengan kepuasan pasien. Sedangkan r hitung sebesar 0,698 terletak dengan Kategori Kuat. Artinya adalah terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien. Pada berdasarkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau pelayanan prima berpengaruh terhadap Kepuasan pasien secara signifikan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan Survei yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden, yang digunakan dalam kuesioner. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, Hasil penelitian dan perhitungan yang sudah diolah menggunakan SPSS, bahwa didapatkan hasil uji analisis $Y' = 8,180 + 0,299 X$. terkait dengan hubungan antara pelayanan prima tenaga administrasi pendaftaran (X) dan kepuasan pasien (Y), di mana nilai $a = 8,180$. Kepuasan pasien sebesar 8,180 jika pelayanan prima =0 dan koefisien regresi variabel pelayanan prima (X) sebesar 0,299, yang berarti jika pelayanan prima meningkat 1% maka kepuasan pasien (Y) meningkat 1%. Dengan demikian, koefisien bernilai positif menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara pelayanan prima dan kepuasan pasien; semakin besar pengaruh pelayanan prima, semakin besar kepuasan pasien.

Pada hasil Uji (T) maka t -hitung pada Indikator Sikap (X1) dengan nilai $(5,430) > t$ -tabel yaitu $(1,984)$ dan berdasarkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa “ H_0 ditolak dan H_a diterima” atau pelayanan prima pada indikator sikap berpengaruh terhadap kepuasan pasien signifikan.

Indikator Kemampuan (X2) dengan nilai t -hitung $6,259 > t$ -tabel $(1,984)$ dan berdasarkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, Adapun nilai R square pelayanan prima sebesar $0,487$ atau $48,7\%$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien sebesar $48,7\%$. Sisanya $51,3\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Berdasarkan hasil ini, peneliti berpendapat bahwa suatu cara untuk memuaskan pasien adalah dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, dan meningkatkan atau mempertahankan indikator-indikator yang terdapat dari pelayanan prima tersebut, sehingga dapat diharapkan mampu menciptakan kepuasan pada diri pasien.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini membuat peneliti yakin. Dimana Pelayanan prima (service Excellent) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Maka itu semakin tinggi nilai pelayanan prima semakin meningkat kepuasan pasien di RSUD

Arifin Achmad Provinsi Riau pada variabel pelayanan prima indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu pada sikap, kemampuan, tindakan, perhatian, yang signifikan terhadap kepuasan pasien atau pelanggan. Akan tetapi dalam penelitian ini bukan hanya sikap saja yang menjadi pilihan utama dalam pasien untuk memenuhi kepuasan, tetapi adanya tindakan cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pasien ini merupakan hal yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Selain itu, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Geni Prayogi (2017), yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau dari Prespektif Ekonomi Islam”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan prima (sikap, kemampuan, tindakan, perhatian) masing masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan prima atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada pengguna jasa dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada pengguna jasa sehingga pengguna jasa akan kembali untuk memakai atau menggunakan jasa atau tempat tersebut. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan kepada pengguna jasa atau pasien.

Menurut peneliti sebelumnya Pratiwi, 2021 yang berjudul “ Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan

RSUD Labuang Baji Makassar”. Menunjukkan bahwa Indikator Pelayanan Prima (Sikap, Perhatian, Tindakan, Penampilan, Kemampuan, dan Tanggung Jawab terbukti signifikan indikator-indikator tersebut mempengaruhi kepuasan pasien diruang rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan Penelitian oleh Mochammad Yogama Surya Mega (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo” dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan, penampilan, dan sikap terhadap pelayanan prima serta tidak terdapat pengaruh perhatian dan tindakan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima pada penelitian ini yang paling berpengaruh yaitu pada variabel kemampuan yang mempengaruhi terhadap pelayanan prima.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yang menunjukkan pelayanan prima harus lebih ditingkatkan lagi pada petugas administrasi pendaftaran dalam segi Sikap, Kemampuan, dan Perhatian di RSUD Arifin Achmad serta mempertahankan atau ditingkatkan dalam segi Tindakan, Tanggung Jawab dan Penampilan

Asumsi peneliti pada hasil penelitian, pelayanan prima (Service excellent) yang dimiliki oleh RSUD Arifin Achmad memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, Semakin baik

pelayanan prima rumah sakit dirasakan pasien maka pasien merasa puas juga semakin besar.

Meskipun demikian RSUD Arifin Achmad harus tetap meningkatkan dan mempertahankan Pelayanan Prima yang dimilikinya. Dengan maksud agar pasien juga semakin puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan itu beberapa hal yang dapat dilakukan diantaranya peningkatan kualitas pelayanan prima, serta Peningkatan Kepuasan Pasien, karena kepuasan pasien muncul dari kesan pertama masuk pasien hingga proses akhir yaitu terutama pada bagian pendaftaran yang cepat, tanggap, dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Sehingga diharapkan, hal-hal tersebut mampu untuk meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya meningkatkan citra rumah sakit dan terus pengembangan dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan visi misi menjadi rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standar internasional.

4.3.2 Keterbatasan Penelitian

Sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan ini, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna, terdapat keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini tentunya memiliki kekurangan yang harus diperbaiki agar hasil penelitian yang diperoleh berikutnya bisa lebih baik lagi. Adapun beberapa keterbatasan yang dimaksud sebagai berikut:

1. Pada proses pengambilan data yang diberikan kepada responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain yang dapat terjadi yaitu faktor kejujuran pada diri responden itu sendiri dalam mengisi lembar kuesioner tersebut.
2. Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga, dan kemampuan peneliti
3. Adanya kendala selama proses pengurusan surat-surat izin penelitian. Seperti kendala rentang waktu yang lama dalam menunggu surat balasan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan mulai 06 Juli – Agustus 2023 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan jumlah responden sebanyak 100 Pasien rawat jalan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Hasil Penelitian yang telah dilakukan Pelayanan Prima berpengaruh Positif terhadap variabel Kepuasan Pasien yang diperoleh dari Hasil Uji Persamaan Regresi sebagai berikut $Y = 8,180 + 0,295 X$, dan memiliki pengaruh yang erat antara variabel pelayanan prima tenaga administrasi pendaftaran dengan kepuasan pasien diperoleh dari Uji t dengan hasil nilai $t_{hitung} (9,651) > t_{tabel} (1,9844)$ atau signifikansi $(0.000) < 0,05$.
- b. Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien memiliki Kategori Hubungan Kuat dilihat dari Uji korelasi diketahui bahwa $r_{hitung} (0,698)$ lebih besar dari $r_{tabel} 5\%$ $(0,654)$ dan 1% $(0,232)$, terletak pada rentang interval $0,60 - 0,799$ dengan kategori hubungan kuat.
- c. Hasil dari perhitungan secara koefisien determinan nilai R^2 Sebesar $0,487$ atau $48,7\%$ artinya adalah bahwa sebesar $48,7\%$ variabel Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh Pelayanan Prima. Sedangkan sisanya $51,3\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan saran bagi rumah sakit agar terus memperhatikan pelayanan prima pada tenaga administrasi pendaftaran:

1. Menyediakan banner yang berisi SPO Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan yang diletakkan di loket Pendaftaran agar petugas dapat mengetahui dan memahami isinya sehingga petugas dapat memberikan pelayanan prima dengan memperhatikan beberapa pokok yaitu, kemampuan sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, untuk memberikan keyakinan pada pasien sehingga kedepan dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien dan lebih baik dalam memberikan pelayanan.
2. Bagi Manajemen Rumah Sakit untuk Menyediakan pelatihan mengenai pelayanan prima dan memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan yang secara bergiliran untuk mengikuti pelatihan tersebut.
3. Mempertahakan Pelayanan Prima agar kepuasan pasien dan loyalitas pasien meningkat dapat dilakukan dari beberapa pokok yaitu:
 - a. Sikap, setiap karyawan atau petugas rumah sakit memiliki sikap yang ramah dalam melakukan

pelayanan dan harus menjaga profesionalisme dalam bekerja.

- b. Kemampuan, setiap karyawan dapat memiliki kemampuan dalam melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan Public Relation, dan kemampuan dalam memecahkan masalah yang cepat.
- c. Perhatian, setiap karyawan atau petugas rumah sakit memberikan perhatian dalam bentuk peduli termasuk dalam memberikan perhatian kritik dan saran yang diberikan oleh pasien.
- d. Tindakan, setiap karyawan atau petugas rumah sakit dapat menegaskan atau memastikan atas kebutuhan pasien dan setelah melakukan pelayanan dapat mengucapkan terimakasih dan katupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai pelanggan.
- e. Tanggung Jawab, setiap karyawan dan petugas rumah sakit dimana sikap keberpihakan terhadap pasien sebagai bentuk rasa empati dan kepeduluan.
- f. Penampilan, setiap karyawan tetap berpakaian rapi, bersih dan wangi dan tidak memakai aksesoris yang berlebihan.

5.2.2 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan Sebagai bahan bacaan dan referensi untuk bisa menambah wawasan bagi mahasiswa, dapat meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dalam melaksanakan penelitian, khususnya tentang pelayanan prima tenaga administrasi pendaftaran terhadap kepuasan pasien di ruang rawat jalan.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Sehubungan telah dilakukannya penelitian ini, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima tenaga administrasi pendaftaran terhadap kepuasan pasien di unit instalsi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, Oleh karena itu untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan kajian yang lebih dalam terkait variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. (2021). *Konsumen Dan Pelayanan Prima (Edisi Revisi)*. Gava Media: Yogyakarta.
- Dewi, (2020). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018*. Medan.
- Ferliyan, A. (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada kereta api jayabaya malang)*: Malang
- Frimayasa, A., & Kamal, F. (2017). *Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur*. *Cakrawala*, 17(2), 179-188.
- Irawati, A. D. (2017). *Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Magetan Tahun 2017*. Madiun
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit*. Wineka Media. <http://fik.um.ac.id/wp-content/uploads/2020/10/3.-ADMINISTRASI-RUMAH-SAKIT>
- Kuntoro, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta
- Lestari, N. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Rawat Inap (Studi Padda RSUD Dr. H Abdul Moeloek Bandar Lampung)*. Bandar Lampung
- Mega, M. Y., Nadapdap, T, P., Jamaluddin. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo*. *Journal Health and Science; Gorontalo Journal Health and Science Community*. 4(2).
- Mohammad, S.W. (2022). *Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit.Studi Literatur*. *Jurnal.polanka*
- Negari, A. R. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali*. *Skripsi Strata Satu*. Universitas Muhammadiyah Surabaya: Surabaya.
- Peraturan Menteri Kesehatan No.3 Tahun 2020 tentang *Klasifikasi dan Perizinan Rumah sakit*.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. Jakarta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahasakitan, Jakarta: 2021.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 15 Tahun 2022 tentang Pedoman Penggunaan Dana dan Dekonsentrasi Kementerian Kesehatan, Jakarta: 2022.
- Pratiwi, D.R. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo: Makassar*.
- Prayogi, G. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penumpang Ditinjau dari Prespektif Islam. *Skripsi Strata Satu*. Universitas Islam Negeri Raden Intan: Lampung.
- Rahmatika, C., & Yuniko, F. (2020). *RELATIONSHIP OF PATIENT WAITING TIME WITH PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS (PUBLIC HEALTH CENTER) LUBUH BEGALUNG PADANG*, Paper Presented At The Proceeding International Conference Syedza Sainika.
- Rahmatika, C., Pardede, R., & Widuri, N, E,. (2020). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rsud Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. *Prosiding seminar nasional STIKES Syedaza Sainika* .
- Rohmah, D.A. (2019) *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang*. Yogyakarta.
- Rosyidi, M. I, & Sudarta, I, W, dan Susilo, Eko. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Gosyen Publshing: Yogyakarta.
- Salim, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru. Pekanbaru
- Siahainenia, M. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Ruang Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Sapura. *Tesis Pascasarjana*. Universitas Hasanuddin., Makassar.
- Sugiyono, (2022). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

- Supriyanto, Stefanus, dkk. (2023). *Administrasi Rumah Sakit*, 23-29. Sidoarjo: Zilatama Jawara.
- Suryandartiwi, Wiwik. A. (2021). *Administrasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: The Journal Publishing.
- Takdir, A.F. (2019). *Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar*: Makassar
- Tifani, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*. Skripsi Strata Satu. Universitas Awal Bros: Pekanbaru.
- Undang-undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta
- Yolanda, D. R. (2019). *Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2018*. Makassar

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Studi Pendahuluan di RSUD Arifin Achmad



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141

Telp. (0761) 8409768/ 082276268786

Batam, Jl.Abulyatama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085760085061

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 302/UAB1.01.3.6/PP/KPS/02.23
Lampiran : Terlampir
Perihal : Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
di-

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2022/2023, bahwa Mahasiswa/I kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Penelitian (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin Studi Pendahuluan untuk Mahasiswa/I kami dibawah ini :

Nama : Angela Huljannah

NIM : 19001003

Dengan Judul : Hubungan Kompetensi Petugas Administrasi Terhadap Kecepatan Pelayanan Pendaftaran di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 09 Februari 2023

y.
Ka. Podi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)

NIDN. 1002119401

Lampiran 2 : Surat Balasan Izin Pendahuluan di RSUD Arifin Achmad

	<p>PEMERINTAH PROVINSI RIAU RSUD ARIFIN ACHMAD Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253 Pekanbaru</p>	
Nomor	: 072/ DIKLIT - LIBANG/72	Pekanbaru, 21 Februari 2023
Sifat	: Biasa	Kepada
Lampiran	: -	Yth. Kepala Instalasi Rekam Medik
Hal	: Izin Pengambilan Data	di- Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Ka. Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros, Nomor: 302/UAB1.01.3.6/PP/KPS/02.23 tanggal 09 Februari 2023, perihal izin Pengambilan Data untuk keperluan penyusunan Skripsi yaitu :

Nama : Angela Huljannah
NIM : 19001003
Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit
Judul : *Hubungan Kompetensi Petugas Administrasi Terhadap Kecepatan Pelayanan Pendaftaran di Unit Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi izin pengambilan data dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pengambilan data tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Pengambilan data berlaku selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.
4. Pengambilan data ini tidak dibenarkan untuk memfoto, fotocopy dan menscanner.
5. Pengambilan data hanya berlaku untuk data sekunder pasien

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharapkan kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,**


drg. WAN FAJRIATUL MAMNUNAH, Sp.KG
Pembina / IV a
NIP: 19780618-200903 2 001

Tembusan Kepada Yth :
1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan

Lampiran 3 : Surat Pengantar Kaji Etik Penelitian



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. 1316 28141

Telp. (0761) 8409763/ 082276268786

Batam, JLABalyotama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085761005061

Website: univawalbros.ac.id / Email : univawalbros@gmail.com

Nomor : 940/UAB1.20/DL/KPS/06.23
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian
Universitas Awal Bros

Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

Nama Peneliti : Angela Huljannah
Program Studi : SI Administrasi Rumah Sakit
Judul : Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
Pembimbing I : Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep, MMR
Pembimbing II : Marian Tonis, SKM., MKM

Maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 19 Juni 2023
Ka. Podi SI Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

(Marian Tonis, SKM., MKM)

NIDN. 1002119401

Lampiran 4: Surat Balasan Kaji Etik Penelitian



UNIVERSITAS AWAL BROS FAKULTAS ILMU KESEHATAN
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141
Batam, J. Abulyatama, Batam Kota 29464
CP: 08327001583 Email : kepastikesabb@gmail.com

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 0047/UAB1.20/SR/KEPK/ 06.23

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Protokol Dan Dokumen Yang Berhubungan Dengan
Protokol Berikut Telah Mendapatkan Persetujuan Etik :

No Protokol	UAB230047		
Peneliti Utama	Angela Huljannah		
Judul Penelitian	Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Perawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau		
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau		
Masa Berlaku	26 Juni 2023 – 26 Juni 2024		
Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Awal Bros	Nama :	Tanda Tangan:	Tanggal:
	Eka Fitri Amir S.ST.,M.Keb		26 Juni 2023

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Laporan Akhir Setelah Penelitian Berakhir
2. Melaporkan Penyimpangan Dari Protokol Yang Disetujui
3. Mematuhi Semua Peraturan Yang Telah Ditetapkan

Lampiran 5 : Surat Izin Uji Validitas



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl. Karya Bakti, No 8 Simp, BPG 28141

Telp. (0751) 8409768 / 082276268786

Babam, Jl. Abulyatama, 29464

Telp. (0778) 4805007 / 085760085061

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 1055/UAB1.01.3.6/U/KPS/07.23
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Uji Validitas**

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Kepala DPMPSTP Provinsi Riau
di-
Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, dalam rangka memenuhi tugas akhir perkuliahan pada Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros, memohonkan izin bagi mahasiswa/i dibawah ini :

Nama : Angela Huljannah
Nim : 19001003
Dengan Judul : Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Untuk melakukan Uji Validitas di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau yang Bapak/Ibu pimpin, kegiatan tersebut akan dilaksanakan pada bulan Juli 2023 sampai selesai.

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 03 Juli 2023
Ka. Podi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



(Mariani Tenis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

Tembusan :
1. Arsip

Lampiran 6 Surat Balasan Uji Validitas



PEMERINTAH PROPINSI RIAU
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PETALA BUMI

Jl. DR. Soetomo No. 65, Telp. (0761) 23024 - Pekanbaru

NOTA DINAS

No : 890/RSUD-PB/501

Dari : Ketua Tim Kordik
Perihal : Izin Uji Validitas dan Realibilitas
Tanggal : Juli 2023
Ditujukan Kepada : Kepala Instalasi Rekam Medis

Menindaklanjuti surat dari Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Pekanbaru, Nomor : 942/UIAB1.01.3.6/U/KPS/06.23 mahasiswa berikut ini:

Nama : **ANGELA HULJANNAH**
NIM : 19001003
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul Penelitian : **Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.**

Untuk itu disampaikan bahwa pihak RSUD Petala Bumi dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan:

1. Yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian ini berlaku selama 3 (Tiga) bulan terhitung dikeluarkan surat ini

Dapat kami sampaikan bahwa untuk efektif dan efisiensi kegiatan penelitian tersebut, kami harapkan kiranya saudara dapat membantu mahasiswa tersebut memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.

An. Ketua Tim Koordinator Pendidikan
RSUD Petala Bumi Prov.Riau



drg. SUCI LUSTRIANI

Pembina

NIP. 19780123 200501 2 007

Lampiran 7 : Surat Permohonan Izin Penelitian



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 2814

Telp. (0761) 8409768/ 08227626878

Batam, Jl.Abulyatama, 2946

Telp. (0778) 4805007/ 08576008506

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 1025/UAB1.01.3.6/U/KPS/06.23

Lampiran : -

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :

**Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
Pekanbaru**

di-

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2022/2023, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Penelitian untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Angela Huljannah

Nim : 19001003

Dengan Judul : Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 27 Juni 2023

Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Awal Bros


(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

Tembusan :

1.Arsip

Lampiran 8: Surat Balasan Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD
Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21637, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



Nomor : 071/DIKLIT- LITBANG /158 Pekanbaru, 14 Juli 2023
Sifat : Biasa Kepada
Lampiran : - Yth. Kepala Instalasi Rawat Jalan dan
Hal : Izin Penelitian Kepala Instalasi Rekam Medis
di-
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Pekanbaru, Nomor: 1025/UAB1.01.3.6/U/KPS/06.23, tanggal 27 Juni 2023, perihal izin penelitian untuk keperluan Penyusunan Skripsi yaitu :

Nama : Angela Huljannah
NIM : 19001003
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul Penelitian : *Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Penelitian tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Penelitian berlaku selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharap kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,


drg. WANFAJRIATUL MAMNUNAH, Sp.KG
Pembina Tk. I
NIP. 19780618 200903 2 001

Tembusan Kepada Yth :

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip

Lampiran 9: Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



Pekanbaru, 31 Agustus 2023

Nomor : 075/Diklit-Litbangpus/137
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Surat Keterangan Selesai Penelitian.**

Yth. Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros Pekanbaru
di
Pekanbaru

Dengan Hormat

Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Angela Huljannah
NIM : 19001003
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit

Telah selesai melaksanakan penelitian di RSUD Arifin Achmad mulai tanggal 20 Juli s/d 30 Agustus 2023, dengan judul "**Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran terhadap kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru Provinsi Riau**".

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,



[Signature]
drg. WanFajriatulMamnunah., Sp.KG
Pembina Tk.I
Nip. 19780618 200903 2 001

Lampiran 10 : Informed Consent

INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama (Inisial) :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Poliklinik :

Menyatakan persetujuan saya untuk ikut serta sebagai informasi dalam penelitian tentang “Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien pada Unit Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”. Saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Saya juga memperkenankan kepada peneliti untuk menggunakan data-data yang saya berikan untuk dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Sebagai responden dalam penelitian ini, saya menyetujui untuk mengikuti semua prosedur dalam penelitian termasuk aturan-aturan selama penelitian ini berlangsung. Saya juga memperkenankan peneliti untuk alat bantu berupa teknologi untuk dokumentasi untuk memudahkan penelitian tersebut.

Pekanbaru,.....2023

Peneliti

Responden

(Angela Huljannah)

()

Lampiran 11 : Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon kesediaan saudara/i untuk menjawab pernyataan di bawah ini
2. Bacalah dengan teliti pernyataan dan jawablah dengan sejujur-jujurnya
3. Pengisi kuesioner ini tidak berpengaruh negatif terhadap saudara/i
4. Terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang telah saudara/i berikan

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah titik-titik di bawah ini dengan jawaban yang sesuai identitas Saudara/i

1. No Responden :
2. Tanggal Pengisian :
3. Nama :
4. Umur :Tahun
5. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
6. Pendidikan Terakhir :
7. Pekerjaan :
8. Alamat

B. Kuesioner Kepuasan Responden

Petunjuk Pengisian

1. Isilah jawaban Saudara/i yang dianggap benar dengan tanda (✓) pada kotak yang telah disediakan
2. Mohon ditanyakan kepada pewawancara apabila ada hal-hal yang jelas atau kurang dimengerti
3. Mohon periksa kembali jawaban yang telah diisi

Pilihan Jawaban

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Berilah jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban.

1. (5) = Sangat Setuju
2. (4) = Setuju
3. (3) = Netral
4. (2) = Tidak Setuju
5. (1) = Sangat Tidak Setuju

1. Variabel Pelayanan Prima

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1. Sikap (<i>Attitude</i>)						
1.	Petugas Pendaftaran tidak bersikap ramah dan sopan terhadap pasien ataupun keluarga pasien					
2.	Petugas Pendaftaran selalu memberikan sambutan selamat datang pada saat anda datang ke rumah sakit					
3.	Petugas Pendaftaran Membuat anda merasa aman					
4.	Petugas Pendaftaran ikhlas dalam membantu dan melayani kebutuhan informasi para pasien					
2. Kemampuan (<i>Ability</i>)						
5.	Petugas Pendaftaran mampu berkomunikasi baik dengan pasien maupun keluarga pasien					
6.	Petugas Pendaftaran tidak memiliki kompetensi mengenai sistem informasi pada pendaftaran					
7.	Petugas Pendaftaran memiliki kemampuan pengetahuan dalam menyelesaikan masalah terkait administrasi					
3. Perhatian (<i>Attention</i>)						
8.	Petugas Pendaftaran selalu memberikan perhatian atas keluhan dan keperluan pasien					
9.	Petugas Pendaftaran senantiasa membantu pasien atas kebutuhan dan keperluan dalam pengurusan pendaftaran					
10.	Petugas Pendaftaran selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan pasien					
11.	Petugas Pendaftaran mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pasien					
4. Tindakan (<i>Action</i>)						
12.	Petugas Pendaftaran memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pasien					
13.	Petugas memilih-milih pasien yang akan dilayani					

14.	Petugas Pendaftaran menanyakan kembali pertanyaan yang relevan ketika memeriksa identitas pasien dan data rekam medis.					
5. Tanggung Jawab (Accountability)						
15.	Petugas Pendaftaran tidak istirahat saat sedang melayani pasien					
16.	Petugas Pendaftaran memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada pasien					
17.	Petugas Pendaftaran dapat dipercaya dalam mengelola dan menjamin keamanan data-data pasien					
18.	Petugas Pendaftaran tidak bertanggung jawab terhadap kesalahan dalam pengisian data pasien pada saat pelayanan					
6. Penampilan (Appearance)						
19.	Petugas Pendaftaran berpenampilan rapi, bersih dan gestur tubuh /raut muka petugas tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan					
20.	Petugas Pendaftaran tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja					

2. Variabel Kepuasan Pasien

Keterangan :

1. (5) = Sangat Puas (SP)
2. (4) = Puas (P)
3. (3) = Netral (N)
4. (2) = Tidak Puas (TP)
5. (1) = Sangat Tidak Puas (STP)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
1. Kepuasan Keseluruhan						
1.	Saya puas atas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi pendaftaran					
2. Dimensi Kepuasan Pasien						
2.	Saya yakin dengan Keamanan data-data Rekam Medis					
3.	Saya merasa nyaman saat melakukan pendaftaran					
3. Konfirmasi Harapan						
4.	Pelanggan Mengatakan hal-hal baik tentang Rumah Sakit kepada orang lain					
5.	Pelayanan yang baik adalah harapan saya					
4. Minat Pembelian Ulang						
6.	Saya ingin kembali lagi untuk berobat ke rumah sakit ini bila sakit					
5. Kesiapan untuk merekomendasi						
7.	Saya akan merekomendasi Rumah					

	Sakit ini kepada orang lain					
6. Ketidakpuasan pasien						
8.	Saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit					

Sumber : Modifikasi Prayogi, 2018

Lampiran 12 :Planning Of Action

PLANNING OF ACTION

No	Kegiatan	Bulan							
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	
1.	Pembuatan Proposal	■							
2.	Seminar Proposal					■			
3.	Perbaikan Proposal					■			
4.	Pengumpulan Data					■			
5.	Pengolahan Data Analisis						■		
6.	Uji Skripsi							■	
7.	Perbaikan Hasil Skripsi							■	

Lampiran 13 : Master Tabel Hasil Kuesioner

TABULASI DATA PENELITIAN VARIABEL X																										
No. Responden	SIKAP				TOTAL	KEMAMPUAN			PERHATIAN				TINDAKAN			TANGGUNG JAWAB				PENAMPLAN						
	S1	S2	S3	S4		KM5	KM6	KM7	PR8	PR9	PR10	PR11	TN12	TN13	TN14	TJ15	TJ16	TJ17	TJ18	PN19	PN20					
1	1	4	4	5	14	5	2	5	12	5	5	5	5	20	5	2	5	12	3	5	2	15	5	3	8	
2	2	4	4	4	14	4	2	4	10	4	4	3	4	15	4	2	3	9	3	4	4	2	14	4	4	8
3	1	4	5	5	15	5	1	4	10	4	5	4	4	17	4	1	4	9	4	4	4	2	14	5	4	9
4	2	4	4	4	14	4	2	4	10	4	5	5	4	18	5	2	4	11	4	4	5	1	14	5	5	10
5	2	4	4	4	14	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	2	5	10	2	4	4	2	12	4	4	8
6	2	4	4	4	14	4	2	4	10	4	4	4	3	15	5	1	4	10	4	4	4	3	15	4	4	8
7	1	5	5	5	16	5	2	5	12	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	4	19	5	4	9
8	2	5	5	5	17	5	2	5	12	5	5	4	4	18	4	2	5	11	5	5	5	2	17	5	4	9
9	1	5	5	5	16	4	2	5	11	5	5	4	4	18	5	1	5	11	4	4	5	2	15	4	5	9
10	2	4	4	4	14	4	2	4	10	4	4	4	4	16	4	2	4	10	3	4	4	2	13	4	4	8
11	2	4	4	3	13	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	2	3	9	4	4	3	2	13	4	4	8
12	1	5	5	5	16	5	1	5	11	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	5	1	16	5	5	10
13	1	5	5	5	16	4	1	4	9	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	3	2	13	4	4	8
14	2	4	4	4	14	4	2	4	10	4	4	4	4	16	4	2	5	11	4	4	4	4	16	4	4	8
15	2	4	4	4	14	4	2	4	10	4	4	4	4	16	4	2	4	10	3	4	4	2	13	4	4	8
16	5	4	4	4	17	4	4	5	13	4	4	5	5	18	4	2	3	9	4	4	3	3	14	4	3	7
17	1	4	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	1	3	8	4	4	5	2	13	4	4	8
18	1	4	4	5	14	5	1	4	10	5	5	5	4	19	5	1	5	11	3	5	4	1	13	5	3	8
19	2	4	4	5	15	5	2	4	11	4	4	4	4	16	4	4	5	13	5	4	4	2	15	5	4	9
20	5	5	5	5	20	5	2	4	11	4	5	4	4	17	5	2	4	11	4	5	4	4	17	5	5	10
21	2	4	4	4	14	4	2	4	10	4	4	3	5	16	4	2	4	10	4	4	5	2	15	5	5	10
22	1	5	5	5	16	5	2	5	12	5	5	5	5	20	5	1	5	11	5	5	5	1	16	5	5	10
23	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	4	2	14	4	4	8
24	1	2	4	4	11	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	1	4	9	3	4	5	3	14	4	4	8
25	2	3	4	4	13	4	2	4	10	4	4	3	3	14	3	2	4	9	4	4	4	3	15	4	4	8
26	2	4	4	4	14	4	2	4	10	4	4	4	4	16	4	1	4	9	4	4	4	2	14	4	4	8
27	4	4	4	4	16	4	2	4	10	4	4	2	5	15	4	2	4	10	4	4	5	2	15	5	5	10
28	3	5	5	5	18	5	2	4	11	4	4	2	4	14	4	2	3	9	3	4	4	4	15	4	4	8
29	2	5	5	5	17	5	5	5	15	5	5	5	5	20	3	5	4	12	4	4	4	3	15	5	4	9
30	2	4	4	4	14	4	2	4	10	4	5	5	4	18	5	2	4	11	4	4	5	1	14	5	5	10

No Responden	ITEM SOAL PERTANYAAN												SKOR TOTAL
	KK1	DKP2	DKP3	TOTAL	KH4	KH5	MPU6	Total	KUM7	KP8			
1	5	5	5	10	5	5	10	5	5	5	2	67	
2	4	4	4	8	4	4	8	4	4	3	4	55	
3	5	5	4	9	4	5	9	4	4	4	1	59	
4	4	4	4	8	4	5	9	4	4	4	1	55	
5	3	3	4	7	3	5	8	4	4	3	2	49	
6	5	5	5	9	4	4	8	5	5	5	5	64	
7	5	5	5	10	5	5	10	4	4	4	5	67	
8	5	5	5	10	5	5	10	5	5	5	4	69	
9	5	5	4	9	4	4	8	5	5	4	5	63	
10	4	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	56	
11	5	5	4	8	5	4	9	5	5	5	2	61	
12	4	4	4	8	4	4	8	4	4	4	1	53	
13	4	4	4	8	3	4	7	3	3	3	3	50	
14	4	4	4	8	4	4	8	4	4	4	5	57	
15	4	4	4	9	4	4	8	5	5	5	1	58	
16	5	5	4	8	5	5	10	5	5	5	5	66	
17	4	4	4	8	4	4	8	4	4	4	4	58	
18	5	5	5	10	4	5	9	5	5	5	5	68	
19	5	5	4	8	4	4	8	4	4	3	3	56	
20	5	5	5	10	5	4	9	4	4	5	5	66	
21	4	4	5	10	4	5	9	5	5	5	4	65	
22	3	3	4	7	3	4	7	4	4	3	3	48	
23	4	4	4	8	3	5	8	4	4	3	4	55	
24	3	3	4	8	4	4	8	4	4	3	4	53	
25	4	4	4	8	3	5	8	4	4	4	3	55	
26	4	4	3	7	3	4	7	3	3	3	4	49	
27	4	4	5	10	4	5	9	5	5	5	4	65	
28	4	4	5	9	4	4	8	4	4	4	4	58	
29	5	5	4	9	4	5	9	4	4	4	2	60	
30	4	4	4	8	5	4	9	4	4	4	1	55	

Lampiran 14: Hasil SPSS

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	33	33,0	33,0	33,0
	Perempuan	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D1	1	1,0	1,0	1,0
	D3	5	5,0	5,0	6,0
	S1	19	19,0	19,0	25,0
	S2	2	2,0	2,0	27,0
	SD	12	12,0	12,0	39,0
	SMA	50	50,0	50,0	89,0
	SMP	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Dekriptiv Responden

SIKAP 1 (X1)

Petugas Pendaftaran tidak bersikap ramah dan sopan terhadap pasien ataupun keluarga pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Netral	8	8,0	8,0	11,0
	Setuju	72	72,0	72,0	83,0
	Sangat Setuju	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

SIKAP 2 (X2)

Petugas Pendaftaran selalu memberikan sambutan selamat datang pada saat anda datang ke rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0
	Netral	10	10,0	10,0	15,0
	Setuju	68	68,0	68,0	83,0
	Sangat Setuju	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

SIKAP 3 (X3)

Petugas Pendaftaran Membuat anda merasa aman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	10,0	10,0	10,0
	Setuju	72	72,0	72,0	82,0
	Sangat Setuju	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

SIKAP 4 (X4)

Petugas Pendaftaran ikhlas dalam membantu dan melayani kebutuhan informasi para pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	14,0	14,0	14,0
	Netral	23	23,0	23,0	37,0
	Setuju	49	49,0	49,0	86,0
	Sangat Setuju	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KEMAMPUAN (X5)

Petugas Pendaftaran mampu berkomunikasi baik dengan pasien maupun keluarga pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7,0	7,0	7,0
	Netral	13	13,0	13,0	20,0
	Setuju	63	63,0	63,0	83,0
	Sangat Setuju	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KEMAMPUAN (X6)

Petugas Pendaftaran tidak memiliki kompetensi mengenai sistem informasi pada pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Netral	8	8,0	8,0	11,0
	Setuju	72	72,0	72,0	83,0
	Sangat Setuju	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

KEMAMPUAN (X7)

Petugas Pendaftaran memiliki kemampuan pengetahuan dalam menyelesaikan masalah terkait administrasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Netral	14	14,0	14,0	17,0
	Setuju	67	67,0	67,0	84,0
	Sangat Setuju	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PERHATIAN (X8)

Petugas Pendaftaran selalu memberikan perhatian atas keluhan dan keperluan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,0	2,0	2,0
	Setuju	69	69,0	69,0	71,0
	Sangat Setuju	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PERHATIAN (X9)

Petugas Pendaftaran senantiasa membantu pasien atas kebutuhan dan keperluan dalam pengurusan pendaftaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Netral	8	8,0	8,0	11,0
	Setuju	72	72,0	72,0	83,0
	Sangat Setuju	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PERHATIAN (X10)

Petugas Pendaftaran selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7,0	7,0	7,0
	Netral	11	11,0	11,0	18,0
	Setuju	60	60,0	60,0	78,0
	Sangat Setuju	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

PERHATIAN (X11)

Petugas Pendaftaran mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	16,0	16,0	16,0
	Netral	17	17,0	17,0	33,0
	Setuju	53	53,0	53,0	86,0
	Sangat Setuju	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TINDAKAN (X12)

Petugas Pendaftaran memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Netral	7	7,0	7,0	8,0
	Setju	72	72,0	72,0	80,0
	Sangat Setuju	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TINDAKAN (X13)

Petugas memilih-milih pasien yang akan dilayani

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
	Netral	15	15,0	15,0	19,0
	Setuju	63	63,0	63,0	82,0
	Sangat Setuju	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TINDAKAN (X14)

Petugas Pendaftaran menanyakan kembali pertanyaan yang relevan ketika memeriksa identitas pasien dan data rekam medis.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
	Netral	12	12,0	12,0	15,0
	Setuju	65	65,0	65,0	80,0
	Sangat Setuju	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TANGGUNG JAWAB (X15)

Petugas Pendaftaran tidak istirahat saat sedang melayani pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	2	2,0	2,0	2,0
	Setuju	61	61,0	61,0	63,0
	Sangat Setuju	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

TANGGUNG JAWAB (X16)

Petugas Pendaftaran memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
Netral	14	14,0	14,0	18,0
Setuju	66	66,0	66,0	84,0
Sangat Setuju	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

TANGGUNG JAWAB (X17)

Petugas Pendaftaran dapat dipercaya dalam mengelola dan menjamin keamanan data-data pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	10	10,0	10,0	10,0
Netral	19	19,0	19,0	29,0
Setuju	60	60,0	60,0	89,0
Sangat Setuju	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

TANGGUNG JAWAB (X18)

Petugas Pendaftaran tidak bertanggung jawab terhadap kesalahan dalam pengisian data pasien pada saat pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Netral	9	9,0	9,0	10,0
Setuju	70	70,0	70,0	80,0
Sangat Setuju	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

PENAMPILAN (X19)

Petugas Pendaftaran berpenampilan rapi, bersih dan gestur tubuh /raut muka petugas tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
Netral	5	5,0	5,0	9,0
Setju	71	71,0	71,0	80,0
Sangat Setuju	20	20,0	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

PENAMPILAN (X20)

Petugas Pendaftaran tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0
	Netral	14	14,0	16,0
	Setuju	68	68,0	84,0
	Sangat Setuju	16	16,0	100,0
	Total	100	100,0	

Variabel Y

Y1

Saya puas atas pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi pendaftaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	1,0	1,0
	Setuju	79	79,0	80,0
	Sangat Setuju	20	20,0	100,0
	Total	100	100,0	

Y2

Saya yakin dengan Keamanan data-data Rekam Medis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6,0	6,0
	Netral	16	16,0	22,0
	Setuju	60	60,0	82,0
	Sangat Setuju	18	18,0	100,0
	Total	100	100,0	

Y3

Saya merasa nyaman saat melakukan pendaftaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3,0	3,0
	Netral	10	10,0	13,0
	Setuju	72	72,0	85,0
	Sangat Setuju	15	15,0	100,0
	Total	100	100,0	

Y4

Pelanggan Mengatakan hal-hal baik tentang Rumah Sakit kepada orang lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6,0	6,0
	Netral	16	16,0	22,0
	setuju	63	63,0	85,0
	Sangat Setuju	15	15,0	100,0
	Total	100	100,0	

Y5**Pelayanan yang baik adalah harapan saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	7	7,0	7,0	7,0
	Netral	18	18,0	18,0	25,0
	setuju	57	57,0	57,0	82,0
	Sangat Setuju	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y6**Saya ingin kembali lagi untuk berobat ke rumah sakit ini bila sakit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	1	1,0	1,0	1,0
	setuju	72	72,0	72,0	73,0
	Sangat Setuju	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y7**Saya akan merekomendasi Rumah Sakit ini kepada orang lain**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Netral	10	10,0	10,0	12,0
	setuju	58	58,0	58,0	70,0
	Sangat Setuju	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y8**Saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	9,0	9,0	9,0
	Netral	15	15,0	15,0	24,0
	Setuju	60	60,0	60,0	84,0
	Sangat Setuju	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Uji Realibilitas X**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
785	20

Uji Realibilitas Y**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
785	20

Uji Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,70574597
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,059
	Negative	-,080
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,114 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,333	1,543		2,809	,006
Pelayanan Prima	-,028	,019	-,146	-1,457	,148

a. Dependent Variable: ABS_RES

FIX (Uji Koefisien determinasi)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,700 ^a	,490	,485	2,713

a. Predictors: (Constant), XTOTALX

Lampiran 15 : Lembar Konsultasi Pembimbing I

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING I

Nama : Angela Huljannah
NIM : 19001003
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
Nama Pembimbing I : Ns. Muhammad Firdaus,S.Kep., MMR

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	Rabu / 25-01-2023	Konsul Judul	f
2	Kamis/ 02-02/2023	Konsul Judul	f
3	Rabu/ 08-03-2023	ACC Judul	f
4	Kamis/ 09-03-2023	BAB I, Latar Belakang	f
5	Senin/ 17-04-2023	Perubahan Konsep Kualitas Pelayanan Jadi Pelayanan Prima	f.
6	Selasa/ 18-04-2023	Variabel, Responden, I, II, III	f
7	Senin/ 15-04-2023	BAB I,II,III, Kuesioner (-)	f.
8	Rabu/ 17-05-2023	ACC Sidang Proposal	f
9	Kamis/ 10-08-2023	Revisi BAB IV, V	f
10	Jum'at/ 11-08-2023	Revisi Pembahasan	f
11	Senin/ 14-08-2023	ACC Seminar Hasil	f.

Pekanbaru, 30 Agustus 2023
Pembimbing I



(Ns. Muhammad Firdaus,S.Kep., MMR)
NIDN. 1001108806

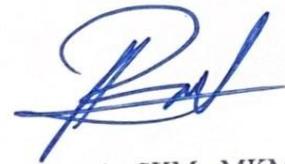
Lampiran 16 : Lembar Konsultasi Pembimbing II

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING II

Nama : Angela Huljannah
NIM : 19001003
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
Nama Pembimbing I : Marian Tonis, SKM., MKM

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	Rabu/25-01-2023	Konsul Judul	
2	Senin/13-02-2023	Latar Belakang (BAB I)	
3	Senin/13-02-2023	BAB (I)	
4	Jum'at/09-05-2023	BAB I, BAB II, BAB III	
5	Rabu/12-05-2023	ACC Sidang Proposal	
6	Jum'at/11-08-2023	BAB IV- BAB V	
7	Senin/ 14-08-2023	BAB IV- BAB V	
8	Senin/14-08-2023	BAB I, II, III, IV, V	
9	Senin/14-08-2023	ACC Seminar Hasil	

Pekanbaru, 30 Agustus 2023
Pembimbing II



(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

Lampiran 17: Dokumentasi Penelitian

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1.
Studi Pendahuluan
(3 April 2023)



Gambar 2.
Responden Mengisi Kuesioner Penelitian Uji Validitas



Gambar 3
Responden mengisi Kuesioner Penelitian Uji Validitas



Gambar 4.
Menyebarkan Kuesioner ke Responden



Gambar 5.
Pengarahan Terkait Pengisian Kuesioner



Gambar 6.
Responden mengisis Kuesioner Penelitian





Gambar 7.
Responden mengisi Kuesioner Penelitian

