

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN BAGIAN PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DI PALEMBANG

Limisran

Dosen Prodi D-III Rekam Medik dan Informasi Kesehatan STIKes Dona Palembang

limisranpalembang@yahoo.com

### ABSTRAK

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Untuk itu perlu adanya pengukuran kepuasan pasien. Dari studi pendahuluan yang dilakukan, diperoleh adanya ketidakpuasan pada pelayanan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit di Palembang. Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini, yakni pasien rawat jalan Rumah Sakit di Palembang sebanyak 1078 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan sebanyak 91 orang. Teknik *sampling* menggunakan *Purposive Sampling*. Data diambil menggunakan kuesioner, ditampilkan dalam tabel dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian terdapat hubungan antara mutu pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan memiliki hubungan yang signifikan. Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan sebaiknya lebih memprioritaskan mutu pelayanan, karena mutu pelayanan di bagian pendaftaran mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasien dengan cara penambahan sumber daya manusia, memperhatikan waktu tunggu dan upaya pemasaran jasa rumah sakit ke berbagai wilayah.

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

### ABSTRACT

*Health strive is every activity to look after and improve health, aim to reliae degree of optimal health to society. For that need the existence of measurement of patient satisfaction. Of conducted antecedent study, to be obtained by the existence of unsatisfaction service in registration Unit to outpatient in Hospital Palembang. This research use analytic survey with approach of cross sectional. Population in this research is outpatient of Hospital Palembang counted 1078 people. Samples in this research is outpatient counted 91 people. Sampling technique use Purposive Sampling. Data taken with used questionnaire, presented in table and analysed to use test of Chi-Square. Result of research there are influence between quality of service in registration unit to outpatient satisfaction, with value of sig  $0,005 < 0,05$ . Inferential that service quality in registration unit to satisfaction of outpatient have enough correlation sliverring. Hospital as provider of health service better more priority of its quality of service, because service quality of registration unit have major effect to patient satisfaction by addition of human resource, paying attention lay time and effort marketing of hospital service to various region.*

**Keyword : Service Quality, Satisfaction, Patient Registration Unit.**

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh ada tidaknya kritikan dan keluhan dari pasiennya, lembaga sosial atau swadaya masyarakat dan bahkan pemerintah sekalipun. Mutu akan diwujudkan jika telah ada dan berakhirnya interaksi antara penerima pelayanan dan pemberi pelayanan. Jika pemerintah yang menyampaikan kritikan ini dapat berarti bahwa masyarakat mendapatkan legalitas bahwa memang benar mutu pelayanan kesehatan harus diperbaiki.

Salah satu tempat yang memberikan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Menurut *World Health Organization (WHO) Expert Committee On Organization of Medical Care*, rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi dan medis yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik pengobatan maupun rehabilitasi dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial (Kemenkes RI, 2010).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2016, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Diana, 2010).

Fenomena perkembangan bisnis yang semakin pesat yang membuat persaingan bisnis jasa semakin ketat menyebabkan bertambahnya jumlah rumah sakit. Rumah

sakit harus mampu memberikan mutu pelayanan yang baik. Mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit sehingga semakin banyak jasa yang ditawarkan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya (Gultom, 2008).

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya.

Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit serta ketanggapan, kemampuan, kesungguhan para petugas rumah sakit. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2002).

Mutu pelayanan menjadi pemicu bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanannya. Pelayanan profesional dalam pendaftaran dapat dilakukan melalui kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan dan ketepatan waktu layanan, ketanggapan dan keandalan.

Pelayanan kesehatan bermutu, yaitu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

oleh rumah sakit dengan melakukan pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu dan efisien.

Untuk meningkatkan dan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit, maka rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan. Bagian pendaftaran pasien rawat jalan merupakan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. Dalam memberikan pelayanan, umumnya masyarakat mempunyai kesan pertama dalam menilai rumah sakit adalah mutu pelayanan bagian pendaftaran pasien rawat jalan dan juga bagaimana kesan yang diberikan oleh petugas pendaftaran kepada pasien di rumah sakit (Wahyuningsih, 2009).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan dengan pasien di bagian pendaftaran Rumah Sakit di Palembang didapati bahwa ada indikasi ketidakpuasan pasien di bagian pendaftaran. Dari 10 responden, yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan pendaftaran sebanyak 4 responden (40%) dan yang tidak puas sebanyak 6 responden (60%). Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit di Palembang belum mampu memenuhi mutu pelayanan yang diharapkan pasien rawat jalan bagian Pendaftaran/Registrasi.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahono (2011) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara mutu pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan keluarga pasien ( $p < 0,05$ ) di Instalasi Rawat Jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “**Hubungan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit di Palembang tahun 2021**”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini, yakni pasien rawat jalan Rumah Sakit di Palembang sebanyak 1078 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan sebanyak 91 orang. Teknik *sampling* menggunakan *Purposive Sampling*. Data diambil menggunakan kuesioner, ditampilkan dalam tabel dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square*.

Data diolah dengan bantuan komputerisasi menggunakan uji statistik yaitu teknik univariat, analisis hubungan (bivariat) dengan analisis *Chi Square* dengan kemaknaan = 0,05. Penyajian data dalam bentuk tabel disertai narasi.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1.**  
**Distribusi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Palembang tahun 2021**

Variabel	n	%
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	42	46,2
Perempuan	49	53,8
<b>Umur (tahun)</b>		
16 – 30	16	17,6
31 – 45	42	46,2
46 – 60	24	26,4
61 – 75	9	9,9
<b>Pendidikan</b>		
Tidak sekolah	1	1,1
Tamat SD	8	8,8
Tamat SLTP	33	36,3
Tamat SLTA	49	53,8

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin perempuan (53,8%); sebagian besar responden merupakan pasien berusia 31 sampai 45 tahun (46,2%); jumlah responden jumlah responden paling banyak adalah tamat SLTA (53,8%).

**Tabel 2.**  
**Distribusi Persepsi Responden terhadap Mutu Pelayanan di Bagian Pendaftaran di Rumah Sakit Palembang tahun 2021**

Variabel	N	%
<b>Mutu Pelayanan</b>		
Baik	69	75,8
Tidak baik	22	24,2
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden menilai baik terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran, yaitu sebanyak 69 responden (75,8%)

**Tabel 3.**  
**Distribusi Persepsi Kepuasan Responden terhadap Rumah Sakit di Palembang tahun 2021**

Variabel	N	%
<b>Kepuasan</b>		
Puas	70	76,9
Tidak puas	21	23,1
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas, yaitu sebanyak 70 responden (76,9%).

**Tabel 4.**  
**Distribusi Responden Menurut Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran dan Kepuasan di Rumah Sakit Palembang tahun 2021**

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan				Jumlah		p value
		Puas		Tidak		N	%	
		n	%	n	%			
1.	Baik	55	60,4	14	15,4	69	75,8	0,00
2.	Tidak baik	8	8,8	14	15,4	22	24,2	
	Total	63	69,2	28	30,8	91	100	

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 91 responden, responden yang menjawab mutu baik dan puas, yaitu 55 orang atau 60,4%, responden yang menjawab mutu baik, namun tidak puas sebanyak 14 orang atau 15,4%; sedangkan responden yang menjawab mutu tidak baik dan puas sebanyak 8 orang atau 8,8%; responden yang menjawab mutu tidak baik dan tidak puas sebanyak 14 orang atau 15,4%.

Hasil Uji *Chi-square* yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit di Palembang tahun 2021 menunjukkan nilai sig 0,000 yang berarti  $< 0,05$ ; maka  $H_0$  ditolak. Artinya hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit di Palembang tahun 2021 terbukti secara statistik.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, didapatkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan di bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit di Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan.

Menurut Patersson dalam Tjiptono dan Chandra (2011) kepuasan atau ketidakpuasan purnabeli seseorang ditentukan oleh evaluasi konsumen terhadap perbedaan antara *ekspektasi* awal (atau standar pembanding lainnya) dan persepsi terhadap kinerja produk aktual setelah pemakaian produk. Jika jasa atau barang yang dibeli sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya akan timbul rasa kecewa. Bila kenikmatan yang diperoleh konsumen melebihi harapannya, mereka akan betul-betul puas, mereka akan mengacungkan jempol, dan mereka akan mengadakan pembelian ulang serta member rekomendasi kepada rekan-rekannya.

Hasil penelitian diketahui masih ada mutu pelayanan yang belum mampu terpenuhi, yakni pada dimensi Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Oleh karena itu, dengan mengetahui karakteristik pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan di

bagian pendaftaran dari kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit di Palembang, diharapkan pimpinan Rumah Sakit mampu untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien. Sehingga dengan adanya peningkatan mutu pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit di Palembang akan meningkatkan pula jumlah kunjungan rawat jalan, karena tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdampak pada meningkatnya kunjungan rawat jalan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Persepsi responden terhadap penilaian mutu pelayanan yang ada di bagian pendaftaran pasien secara umum menunjukkan responden yang menilai baik terdapat 69 responden (75,8%) di Rumah Sakit Kota Palembang.
2. Persepsi responden terhadap penilaian kepuasan yang ada di bagian pendaftaran pasien secara umum menunjukkan responden yang menilai puas terdapat 70 responden (76,9%) di Rumah Sakit Kota Palembang.
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kota Palembang, dengan nilai sig 0,000.

## SARAN

1. Bagi Rumah Sakit Kota Palembang
  - a. Untuk meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi daya tanggap yang akan berdampak pada kepuasan pasien, maka diperlukan adanya penambahan Sumber Daya Manusia di bagian pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Kota Palembang.
  - b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi empati yang akan berdampak pada kepuasan pasien, maka petugas di bagian pendaftaran diberi pelatihan *soft skills* agar petugas di bagian pendaftaran mampu berinteraksi baik dengan pasien.

- c. Untuk meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Palembang, maka perlu adanya pelatihan *customer service*, pelatihan manajemen komplain, peningkatan sarana dan prasarana serta peningkatan peralatan penunjang.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini, misalnya dengan melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi mutu pelayanan sebuah rumah sakit.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini, misalnya dengan melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien di sebuah rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A.Gde Muninjaya. 2015. *Manajemen Buku Kesehatan*. Jakarta : Kedokteran EGC.
- Alimul, Hidayat Aziz. 2009. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika
- Budiastuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Trans Info Media.
- Diana, Irine. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media Publishing.
- Febriawati, Henni. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Gultom, Jenny Rumondang. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan*

- di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Hidayat Alimul, Aziz. 2007. *Metodologi Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Muninjaya. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis Edisi 3*.
- Parasuraman, et. Al. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta.
- Permenkes, RI. 2016. *Penyelenggaraan Rumah Sakit*. Jakarta : Permenkes RI.
- Philip, Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Kedelapan*. Jakarta : Erlangga.
- Pohan, Imbalo S. 2002. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Pohan, Imbalo S. 2004. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta : EGC.
- Prihartono, Joedo. Dan Azwar, Azrul . 2014. *Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Tangerang : Binarupa Aksara.
- Ratnasari dan Mastuti. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor; Galia Indonesia.
- Riduwan. 2010. *Dasar-dasar Statistik*: Alfabeta.
- Saryono. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Saryono. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Shofari, B. 2002. *Pengelolaan Sistem Rekam Medik*. Semarang : Perhimpunan Perkam Medik dan Informasi Kesehatan Indonesia
- Sudra. 2010. *Statistik Rumah Sakit*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Statistik Untuk Kesehatan*. Yogyakarta : Graha Medika.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supryanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET.

Swarjana, Ketut. 2016. *Statistik Kesehatan*.  
Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET

Tjiptono dan Chandra. 2012. *Pemasaran  
Strategik Edisi 2*. Yogyakarta : CV. Andi  
Offset.

Tjiptono dan Chandra. 2011. *Service Quality  
dan Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta :  
CV ANDI OFFSET.

Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen  
Teori dan Praktek*. Bandung : Pustaka  
Setia.