

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DITEMPAT REGISTRASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT

Ririk Fidyarningsih¹, Sagita Candra Puspitasari²

^{1,2}Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

email : ririkfdyah@mail.com

ABSTRAK

Kepuasan Pasien merupakan bentuk persepsi pengguna setelah membandingkannya dengan harapan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien ditempat registrasi rawat jalan Rumah Sakit Islam XYZ Bangil Pasuruan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, populasinya seluruh pasien rawat jalan rumah sakit islam xzy dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diwawancarai secara langsung. Adapun hasil dari penelitian ini adalah 93% tingkat kepuasan pelayanan pegawai registrasi, 93 % tingkat kepuasan sarana dan prasana yang digunakan ditempat registrasi pasien rawat jalan dan 93% tingkat kepuasan pelayanan waktu tunggu saat pasien melakukan registrasi. Hasil keseluruhan dari pelayan registrasi pasien rawat jalan cukup baik menunjukkan 97%. Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan dan memperbaiki kekurangan pada fasilitas pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan, Pasien, Rawat Jalan

ABSTRACT

Patient satisfaction is a form of user perception after comparing it with expectations. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction in the outpatients registration place of XYZ Islamic Hospital Bangil Pasuruan . The method used in this study was descriptive method, the population was all outpatients of xyz Islamic Hospital and the sample used was 100 respondents who interviewed directly. The results of this study are 93% satisfaction level of registration staff service, 93% satisfaction level of facilities and infrastructure used in outpatient registration and 93% satisfaction level of waiting time services when patients register. The overall result of the outpatient registration service is quite good showing 97%. It is hoped that the hospital can improve services and fix deficiencies in service facilities.

Keywords: Satisfaction, Patients, Outpatient

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah layanan institusi yang menyediakan tempat tidur rawat inap, layanan medis dan layanan keperawatan yang berkelanjutan untuk diagnosis dan pengobatan oleh staff medis yang terorganisir (Wiguna & Gunawan 2022). Rumah sakit harus mempunyai fasilitas yang lengkap, standart mutu pelayanan yang tinggi dan suasana yang nyaman. Saat ini rumah sakit menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang harus diterapkan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien / pelanggan serta dapat mempengaruhi loyalitas mereka. Konsumen akan kembali menggunakan jasa rumah sakit jika mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya (Sembiring & Sinaga 2022).

Menurut ketentuan Undang Undang Republik Indonesia No 44 tahun 2009 tentang rumah sakit menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Kepuasan pasien merupakan ukuran utama yang menunjukkan standart suatu fasilitas pemeriksaan dan pengobatan kesehatan serta merupakan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan mempengaruhi jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi keuntungan fasilitas pelayanan kesehatan dan sikap pegawai terhadap pelanggan akan berdampak pada kepuasan pelanggan karena kebutuhan pelanggan seiring berjalannya waktu akan meningkat begitu juga permintaan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Erpurini, W. 2021).

Kepuasan pasien tergantung kualitas layanan dan upaya pegawai untuk memenuhi keinginan pelanggannya melalui layanan yang ditawarkan. Pelayanan bisa dikatakan baik ditentukan oleh kenyataan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memuaskan kebutuhan pasien, berdasarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan termasuk lamanya waktu pelayanan). Perancangan layanan didasarkan pada prinsip kualitas layanan, yaitu kecepatan waktu tunggu registrasi, ketepatan pelayanan, keramahan dan kenyamanan. Pasien mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan atau kurang menyenangkan bahkan menakutkan Ketika berobat karena pelayanan yang

diberikan kepada mereka kurang optimal dan biasanya merugikan pasien sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien (Supandi & Imanuddin, 2021).

Tempat registrasi rawat jalan merupakan tempat registrasi rawat jalan pasien yang akan dirawat dirumah sakit tersebut. Upaya peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan dengan baik. Terdapat beberapa bagian administrasi di Rumah Sakit Islam XYZ Bangil Pasuruan yaitu bagian administrasi yang menangani kepegawaian, keuangan, Akuntansi, registrasi pasien, sedangkan hasil survey hanya mengevaluasi pelayanan administrasi umum saja. belum dilakukan analisis secara detail penilaian terhadap pasien tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ditempat pendaftaran rawat jalan. Hal ini penting untuk dijadikan acuan dalam analisis kepuasan pasien ditempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Islam XYZ Bangil Pasuruan. Perbaikan pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan agar dapat memberikan kepuasan pasien secara maksimal.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, belum optimalnya tempat registrasi pasien rawat jalan disebabkan karena kurangnya fasilitas ditempat registrasi misalnya terbatasnya komputer, terbatasnya ruang tunggu dan tempat duduk untuk menunggu antrian sehingga banyak pasien yang rela duduk dilantai atau berdiri, sehingga pasien yang daftar harus menunggu lama sampai berjam jam diruang pendaftaran. Sehubungan dengan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Islam XYZ Bangil Pasuruan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam xyz Bangil Pasuruan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dengan jumlah 1177, perhitungan sampel menggunakan rumus slovin didapatkan 100 responden. Instrumen penelitian. Cara mengumpulkan data dengan membagikan kuesioner kepada responden. Analisis data dilakukan dengan analisis

uariat yaitu dengan cara memaparkan besarnya presentase tingkat kepuasan pasien.

HASIL

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pegawai di Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan

Dimensi realibility terdapat tiga pernyataan diantaranya adalah keterampilan pada saat melayani pendaftaran pasien masuk ke poli yang dituju, pegawai pendaftaran melakukan registrasi secara cepat dan tepat, serta pegawai mengarahkan/menginformasikan pasien ke poli yang dituju.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pegawai di Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan

Kategori	Jumlah	
	Frekuensi	Prosentase
Kepuasan Pelayanan Pegawai		
Puas	93	93 %
Kurang Puas	7	7%
Total	100	100 %

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien ditempat pendaftaran paasien rawat jalan diberikan kepada 100 responden didapatkan tingkat kepuasan pasien yang diwawancarai secara langsung menunjukkan bahwa 93 % responden puasa dengan pelayanan pegawai registrasi, sedangkan 7% responden kurang puas dengan pelayanan pegawai registrasi Rumah Sakit Islam XYZ Bangil Pasuruan.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Pegawai di Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan

Dimensi tangible berkaitan dengan ruang tunggu, tempat tunggu pendaftaran, alat tulis kantor, komputer, tempat penyimpanan file dokumen, kebersihan dan kerapian ruangan dan kenyamanan dalam ruangan.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Pegawai di Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan

Kategori	Jumlah		
	Keputusan Sarana & Prasarana	Frekuensi	Prosentase
Puas		93	93%
Kurang Puas		7	7%
Total		100	100%

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien ditempat registrasi pasien rawat jalan diberikan kepada 100 responden didapatkan tingkat kepuasan pasien yang diwawancarai secara langsung menunjukkan bahwa 93% responden puas dengan sarana dan prasarana rumah sakit, sedangkan 7% responden kurang puas dengan sarana dan prasarana rumah sakit islam XYZ Bangil Pasuruan.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Registrasi di Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan

Dimensi responsive terdapat tiga pernyataan yaitu pegawai memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, emngingatkan pasien untuk membawa kartu berobat dan pegawai memberi informasi yang jelas dan mudah dipahami

Tabel 3. Tngkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Reistrasi di Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan

Kategori	Jumlah		
	Keputusan Waktu Tunggu	Frekuensi	Prosentase
Puas		93	93%
Kurang Puas		7	7%
Total		100	100

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien ditempat registrasi pasien rawat jalan diberikan 100 responden didapatkan tingkat kepuasan pasien yang diwawancarai secara langsung menunjukkan bahwa 93% resonden puas terhadap waktu pelayanan registrasi ditempat registrasi pasien rawat jalan, sedangkan 7 % responden kurang puas terhadap waktu pelayanan resgistrasi di tempat pelayanan registrasi pasien rawat jalan rumah sakit islam XYZ Bangil Pasuruan.

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pegawai di Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disediakan. Untuk menciptakan kepuasan pasien pihak rumah sakit harus menciptakan dan mengelolah sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan bagaimana kemampuan untuk mempertahankan pasiennya dengan memberikan pelayanan yang ramah, senyum tulus, sopan, santun agar pasien merasa puas (Ananda, 2017).

Dari penjelasan teori diatas kepuasan pasien merupakan tujuan utama dalam peningkatan kesehatan pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Wahyuni, dkk (2022) dengan "judul Kepuasan pasien BPJS PBI terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD KOJA", menyatakan bahwa kepuasan pasien dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu tangible, responsiveness, reliability assurance dan empathy, kepuasan pasien dari seluruh dimensi sebesar 89,44% dan ketidakpuasan sebesar 10,56%.

Dimensi reliability terhadap pernyataan pegawai registrasi mengarahkan pasien pada poliklinik yang dituju, pernyataan pegawai registrasi melakukan registrasi dengan cepat dan tepat. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Andi Suhenda dan Hanita (2023) menyatakan Kepuasan pasien dalam dimensi reliability didapatkan kategori puas 80 %, assurance 88%, tangible 69% empathy 85% dan responsiveness 88%. Presentase dimensi mutu reliability, assurance, tangibles, empathy dan responsiveness didapatkan presentase kepuasan sebesar 82% tetapi belum sesuai SPM RS karena berdasarkan presentase kepuasan nilai standart \geq 90%.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan kepuasan pasien sangat baik dipelayanan pegawai registrasi pasien rumah sakit islam xyz, dari 100 responden

yang diwawancarai secara langsung terdapat 93% responden menyatakan puas, sedangkan 7% responden menyatakan tidak puas.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Pegawai di Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan

Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi oleh mata maupun teraba oleh panca indra dan dengan mudah dapat dikeanli oleh pasien dan umumnya merupakan bagian dari suatu bangunan gedung ataupun bangunan gedung itu sendiri (Permenkes RI, 2008). Sarana dan prasarana memiliki arti yang sama dengan dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai satu tujuan .Kelengkapan sarana dan prasarana tempat registrasi pasien rawat jalan rumah sakit islam xyz Bangil Pasuruan sebagai penunjang pelayanan pasien yang ada seperti rak tempat penyimpanan file/berkas, meja kursi pegawai, komputer, mesin printer, scan, foto kopi, alat tulis baik buku maupun bolpoint cukup baik dan memadai, sarana dan prasarana kursi tempat tunggu pasien yang masih belum dikatakan cukup baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Nanda Wiguna dan Gunawan (2022) menyatakan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 97% tingkat kepuasan pelayanan petugas, 3% tidak puas, 97% tingkat kepuasan waktu pelayanan,3% tiak puas dan 97% tingkat kepuasan sarana dan prasarana 3 % tidak puas.

Penelitian lain yang mendukung Molenaar, et al. (2023) menyatakan hasil penelitian mendapatkan hasil variabel kepuasan pasien yang puas sebesar 58,2% dan tidak puas 41,8 %. Variabel minat pasien 50,7% dan tidak minat 49,3%. Variabel sarana dan prasarana yang baik 50,7% dan kurang baik 49,3%. Hasil uji chi-square menegaskan adanya hubungan antara minat pasien dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), dan adanya hubungan antara sarana dan prasana dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). Kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan bermakna antara minat pasien dan sarana prasana dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit TNI AU Samratulangi Manado hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien yang artinya semakin baik sarana dan prasarana maka semakin puas juga pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Agar tercipta perasaan puas mau tidak mau

pemberi layanan harus terlebih dahulu memenuhi berbagai sarana dan prasarana ditempat pelayanan yang baik, rapi, bersih, lengkap dan indah karena unsur unsur ini dapat dilihat langsung oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dapat diketahui bahwa kepuasan pasien pada sarana dan prasarana ditempat registrasi pasien rumah sakit islam xyz Bangil Pasuruan, dari 100 responden yang diwawancarai secara langsung menyatakan 93 % puas, sedangkan 7% persen tidak puas, dikarenakan menurut responden tersebut penyediaan tempat tunggu masih dianggap kurang memadai.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Pelayanan Regstrasi di Tempat Registrasi Pasien Rawat Jalan

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk keruangan (Laeliah & Subekti 2017). Terkait manajemen mutu, waktu tunggu pasien untuk menerima pelayanan kesehatan merupakan salah satu persoalan yang sangat penting dan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu layanan kesehatan. Menurut kotler (2002) terdapat hubungan yang erat antara kualitas hasil dengan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kualitas dan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien (Prasetio, A. 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian Ginting (2023) yang menyatakan diperoleh tingkat kepuasan pasien 84% dan waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan kategori cepat 52,1 %. Hasil uji statistic Chi-Square diperoleh p value 0,008($p < 0.05$) yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023.

Penelitian lain yang sejalan adalah Agustina (2020) yang menyatakan hasil penelitian yang menunjukkan ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan berdasarkan perhitungan uji chi square diperoleh value 0,000, $< 0,05$ yang artinya ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendafataran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan palayanan.menurut peneliiti banyaknya pasien dengan waktu tunggu yang tepat

dikarenakan kesigapan dari pegawai yang ada ditempat registrasi rawat jalan pasien, yang semua memiliki kinerja yang baik sesuai dengan tugas dan fungsi pokok masing masing pegawai.

Pegawai rekam medis pada waktu pendaftaran pasien rawat jalan dapat dikatakan cukup dengan jumlah 9 pegawai pada bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan, BPJS 4 pegawai, umum 3 pegawai, dan loket karcis 2 pegawai. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui kepuasan pasien pada waktu tunggu pelayanan regsitrasi paasien rawat jalan Rumah Sakit Islam xyz Bangil Pasuruan dari 100 responden yang diawancarai secara langsung menyatakan 93% puas, sedangkan 7% menyatakan tidak puas.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada 100 pasien Rumah Sakit Islam xyz maka dapat disimpulkan berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan 97%, sedangkan 7% kurang puas,tingkat kepuasan pasien berdasarkan tingkat pelayanan waktu tunggu 97%, merasa puas sedangkan 7% kurang puas dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan tingkat sarana dan prasarana 97% puas dan 7% kurang puas .

Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkat kualitas pelayanan terhadap pasien dengan melakukan pemantauan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan secara berkesinambungan melalui kotak saran dan survei kepuasan pasien, sehingga dapat diketahui fluktuasi kebutuhan pasien, sosialisasi hasil pantauan dan evaluasi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap, meningkatkan komitmen dan kajian lebih mendalam guna meningkatkan ketanggapan pegawai terhadap mutu pelayanan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Y. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2017*. STIKES Alifah Padang.
- Agustina, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di tempat Pendaftaran Pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan satu. In *Program*

- Studi Administrasi Publik*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Albanjari.
- Erpurini, W. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. *Sains Manajemen*, 7(1), 75–88. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i1.3330>
- Ginting A., Simbolon P., & Sihombing V. E. (2023). Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Promotif Preventif*, 6(4), 593–599
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.27576>
- Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2023). Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. *E-CliniC*, 11(1), 117–123.
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., Fathonah, R., Administrasi, A. M., & Gunungkidul, K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta*. 35–44.
- Prasetyo, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manajemen Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Supandi, D. & Imanuddin, B. (2021). Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 33–43.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 183–204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>
- Suhenda & Hanita (2023). *Gambaran Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Majenang Tahun 2021 Description of Patient Satisfaction at The Output Patient Registration Place , Majenang Hospital 2021 Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya*. 6(1), 60–67.
- UU No. 44 (2009). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Wahyuni, S., Siswati, Puteri, F., Rumana, N. A. (2022). Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Koja. *Paper Knowledge .Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/3119/2239>
- Wiguna, N. S., & Gunawan, E. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau. *Cerdika : Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(2), 275–280.