Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Onlinepasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN Di RSUD Kabupaten Temanggung

The Relationship Between The Quality Of Outpatient Online Registration Services And JKN Patient Satisfaction At Temanggung District Hospital

Nurul Wahyu Anggraeni,[1] Trismianto Asmo Sutrisno,[2] Sri Sugiarsi [3]

[1,2,3]STIKes Mitra Husada Karanganyar
Jl. Brigjen Katamso Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan Kec. Tasikmadu,
Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57722

*E-mail Korespondensi: nurulwahyuanggra@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Mutu pelayanan pendaftaran online penting karena merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan mutu pelayanan pendaftaran online pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif dan desain penelitian *cross-sectional*. Jumlah sampel penelitian ini adalah 99 orang yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengambilan data melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner yang sebelumnya sudah diuji validitas dan reabilitas. Hasil: Hasil analisia *chi-square* didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran online pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN (*p value* 0,000<0,05). Kesimpulan: Penelitian menyimpulkan adanya hubungan mutu pelayanan pendaftaran online pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung.

Kata kunci: mutu pelayanan, pendaftaran *online,* kepuasan pasien

Abstract

Background:The quality of online registration services is important because it is a form of consumer assessment of the level of service received and the level of service expected. Objective: This study aimed to analyze the relationship between the quality of online registration services for outpatients and the satisfaction of JKN patients at the Hospital of Temanggung Regency. Methods: This research was an analytical research with a quantitative approach and a cross-sectional research design. The number of samples in this study were 99 people selected using simple random sampling technique. Retrieval of data through interviews using a questionnaire that had previously been tested for validity and reliability.Results: The results of the chi-square analysis showed that there was a relationship between the quality of outpatient online registration services and JKN patient satisfaction (p value 0.000 <0.05). Conclusion: The study concluded that there was a relationship between the quality of outpatient online registration services and the satisfaction of JKN patients at the Hospital of Temanggung Regency.

Keywords: service quality, online registration, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap rumah sakit menyelenggarakan rekam medis untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Dalam Permenkes No. 24 tahun 2022 Bab II, pasal 3 bahwa sarana pelayanan kesehatan wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam rangka penyelenggaraan

rekam medis elektronik. Menurut PerMenkes No.24 Tahun 2022 Bab I pasal 1 "Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien dan rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis". Unit rekam medis merupakan salah satu unit yang vital dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanggung jawab dari unit rekam medis dan staf medis yang bersangkutan meliputi pengelolaaan isi rekam medis termasuk di dalamnya kelengkapan isi kebijakan penyimpanan, pemusnahan dan kerahasiaan kepemilikan, pemanfaatan dan pengorganisasian (Permenkes, 2008).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan tempat di mana pasien dengan petugas pendaftaran melakukan kontak langsung. Tempat pendaftaran pasien sebagai salah satu pintu utama sebelum pasien mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satu cara pendaftaran adalah memalui pendaftaran tidak langsung *(online)*. Pendaftaran *online* adalah pasien atau keluarga melakukan pendaftaran dengan memanfaatkan fasiltas teknologi, misalnya pasien mendaftar dengan memanfaatkan fasilitas telepon, SMS *(Short Message Service)*, fasiltas *Whatsapp*, fasiltas web ataupun aplikasi *smart phone*, dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan (Budi, 2011). Pendaftaran *online* bisa di artikan pelayanan secara elektronik, menurut PerMenkes No.24 Tahun 2022 Bab I pasal 1 sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Tempat pendaftaran juga akan menunjukan bagaimana kualitas atau mutu rumah sakit. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan bermutu petugas harus selalu memanjakan pasien dengan memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas. Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan yang dilakukan terhadap kepuasan pasien.(Hastuti et al., 2017).

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit (Ilkafah,2022). Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan(Nirma Yunita, dkk,2022). Peningkatan kepuasan pasien sangat diperlukan untuk mempertahankan eksistensi sebuah pelayanan kesehatan agar dapat tetap bersaing. Apabila pasien merasa puas akan pelayanan yang diterima, maka akan memberikan manfaat bagi penyedia pelayanan tersebut salah satunya adalah kepuasan pasien dapat menimbulkan loyalitas. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan *"word of mouth"*, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Vigaretha & Handayani, 2018).

Dampak dari masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa khususnya dibagian TP2RJ. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Noviana & Sugiarsi pada (2012) di Rumah Sakit PKU Karanganyar terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Kemudian berdasarkan penelitian yang dilakukan Saputra & Yuniar pada (2020), bahwa lebih dari sebagian pasien menilai penggunaan sistem pendaftaran *online* dan hasil bahwa ada hubungan antara penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS

Muhammadiyah Lamongan. Kemudian hasil penelitian Lismiran (2021) dengan hasil ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit di palembang tahun 2021. Tujuan Umum Mengetahui Hubungan mutu pelayanan pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD KabupatenTemanggung.

Tujuan Khusus Mengetahui mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien JKN rawat jalan di RSUD Kabupaten Temanggung.Mengetahui kepuasan pelayanan pendaftaran *online* pasien JKN rawat jalan di RSUD Kabupaten Temanggung Menganalisis hubungan mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik yaitu penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan antara mutu pendaftaran *online* rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan *cross sectional* di mana pengumpulan data mutu pendaftaran *online* dan kepuasan pasien dilakukan secara bersamaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Temanggung sebagai Rumah Sakit Kelas B menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebagai berikut: Pelayanan Kesehatan Anak. Pelayanan Bedah Sentral. Pelayanan Penyakit Jiwa. Pelayanan KebidanandanPenyakit Kandungan. Pelayanan Bedah Syaraf. Pelayanan Penyakit Mata. Pelayanan Penyakit Kulit dan Kelamin. Pelayanan Penyakit Telinga, Hidung dan Tenggorokan. Pelayanan Penyakit Paru. Pelayanan Penyakit Dalam. Pelayanan Penyakit Gigi dan Mulut. Pelayanan Penyakit Syaraf, Pelayanan Rawat Jalan. Pelayanan Rawat Inap. Pelayanan Gawat Darurat. Pelayanan Radiologi. Pelayanan Farmasi. Pelayanan Laboratorium. Pelayanan Pemeliharaan Sarana. Pelayanan Patologi Klinik. Karakteristik Responden Distribusi Karakteristik responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase
<20 tahun	4	4
20-40 tahun	74	75
41-60 tahun	18	18
>60 tahun	3	3

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden adalah pada usia 20-40 tahun sebanyak 74 responden (75%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	29	29,3
Perempuan	70	70,7
Total	**99**	**100**

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa karakteristik jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 70 responen (70,7%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Pelajar	2	2
PNS/ASN	39	39,3
Mahasiswa	8	8,1
PegawaiSwasta	29	29,3
Wiraswasta	8	8,1
Lainnya	13	13,2
Total	**99**	**100**

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa karateristik pekerjaan responden mayoritas PNS yaitu 39 responden (39,3%).

Mutu Pelayanan Pendaftaran *Online*

Tabel 4. Distribusi Frekuensi dari Mutu Pelayanan Pendaftaran Online di RSUD Kabupaten Temanggung

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Bermutu	73	73,7
TidakBermutu	26	26,3
Total	**99**	**100**

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan mutu pelayanan pendaftaran *online* di RSUD Kabupaten Temanggung sebagian besar adalah bermutu

dengan persentase (73,7%) sebanyak 73 responden.

Kepuasan Pelayanan Pendaftaran *online* Pasien JKN Rawat Jalan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi dari Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Temanggung

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Puas	73	73,7
TidakPuas	26	26,3
Total	**99**	**100**

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Temanggung sebagian besar adalah bermutu dengan persentase (73,7%) sebanyak 73 responden.

Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran *Online* Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung

Tabel 5. Analisis Hubungan Antara Mutu Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Dengan Kepuassan Pasien Jkn Di Rsud Kabupaten Temanggung

Mutu	Kepuasan					
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	Total	%
Bermutu	63	63,6	10	10,1	73	73,7
TidakBermutu	10	10,1	16	16,2	26	26,3
Total	73	73,7	26	26,3	99	100

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 6, diperoleh data bahwa dari 73 responden (73,7%) yang menilai bermutu, kepuasan pasien yang puas sebanyak 63 responden (63,6%) dan yang tidak puas sebanyak 10 responden (10,1%), sedangkan dari 26 responden yang menilai tidak bermutu, kepuasan pasien yang puas sebanyak 10 responden (10,1%) dan tidak puas sebanyak 16 responden (16,2%). Berdasarkan hasil analisis uji *Chi-Square* pada dua variabel yaitu mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung dengan nilai p= 0,000. Karena nila p value 0,000 (p < 0,05) dapat disimpulkanho ditolak dan h1 diterima artinya terdapat hubunganmutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung.

Hasil penelitian tentang mutu pelayanan pendaftaran *online* di RSUD Kabupaten Temanggung, dikategorikan bermutu dengan jumlah 73 responden dengan presentase (73,7%). Hal itu didukung dengan lima indikator mutu pelayanan yang bermutu tertinggi yaitu pada item pertanyaan nomor 1 indikator dimensi *reliability* dengan total skor 414. Karena berdasarkan penilaian sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan pendaftaran *online* sudah sesuai dengan harapan pasien baik melalui *website* maupun melalui aplikasi

Hasil uji statistik hubungan mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung dengan menggunakan uji statistik *chi square* menggunakan program SPSS *version 25 for windows* diperoleh nilai signifikan p sebesar 0,000, dengan uji ini pada dua variabel yaitu mutu pelayanan pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien dengan nilai p=0,000. Kriteria pengambilan kesimpulan dilakukan dengan aturan Ho ditolak apabilanilai p value 0,000 (p < 0,05). Berdasarkan hasil uji statistik diatas diketahui bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendri Nofiana dan Sri Sugiarsi (2012) yang menunjukan bahwa terdapat hubungan antara penggunaan sistem pendaftaran *online* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dan penelitianAfifah Novia Primastuti, Sri Sugiarsi & Sri Mulyono (2022)menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan inovasi pelayanan di RSUD Kabupaten Temanggung khususnya pelayanan pendaftaran *online* yang memudahkan pasien sehingga pasien merasa puas dengan mutu pelayanan pedaftaran *online*. Responden yang menyatakan mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan bermutu sebanyak 73 responden dengan persentase (73,7%), dan yang menyatakan

tidak bermutu sebanyak 26 responden dengan persentase (26,3%).

Responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan sebanyak 73 responden dengan persentase (73,7%), dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 26 responden dengan persentase (26,3%). Terdapat hubungan mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung diperoleh nilai signifikan p sebesar 0,000.

SIMPULAN

Responden yang menyatakan mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan bermutu sebanyak 73 responden dengan persentase (73,7%), dan yang menyatakan tidak bermutu sebanyak 26 responden dengan persentase (26,3%).

Responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan sebanyak 73 responden dengan persentase (73,7%), dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 26 responden dengan persentase (26,3%).

Terdapat hubungan mutu pelayanan pendaftaran *online* pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien JKN di RSUD Kabupaten Temanggung diperoleh nilai signifikan p sebesar 0,000.

REFERENSI

Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development, 359–366.

Amiruddin, R. (2007). Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan. UNHAS.

Aziz, S. B., Riza, T., & Tulloh, R. (2015). Perancangan dan Implementasi Aplikasi Sistem Antrian Untuk Pasien Pada Dokter Umum Berbasis Android dan SMS Gateway. Jurnal Elektro Telekomunikasi Terapan Universitas Telkom.

Azwar, A. (2006). Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara.

Basuki, E. W., dkk. (2016). Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS. Kesehatan di Kota Semarang:1–11.

Budi, S. C. (2011). Manajemen Unit Rekam Medis. Quantum Sinergis Media.

Firdaus, F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit).

Hanggraningrumet, Maya Dewi. (2016). The Effect Of Service Quality On Outpatient Satisfaction Of Dr.Soegiri General Hospital Lamongan.

Hastuti, K. W., Mudayana, A. A., Nurdila, A. P., &Hadiyatma, D. (2017). HubunganMutuPelayanandenganKepuasanPasienPeserta BPJS di RumahSakitUmum Daerah Yogyakarta. Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, 11 (2), 161–168.

Hatta, Gemala R. (2013). Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Disarana Pelayanan Kesehatan. Jakarta: UI-Press.

Hosizah & Sugiarsi, S. (2020). Teknik Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan. Karanganyar: APTIRMIK

Husada, I. A. W. S. ., & Rosita, P. A. (n.d.). Faktor-faktor Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Pendaftaran Bagian TPPRJ di RSUD DR Harjono S Ponorogo.

Ismana, M. F. (2015). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. Jurnal Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon, 6(2).

Lusianti, Dina. (2017). Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis.Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol XVI.Kudus.

Menteri Kesehatan RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 24 tahun 2022 Tetang Rekam Medis. Jakarta: Menteri Kesehatan RI.

Menteri Kesehatan RI. (2013). Riset Kesehatan Dasar 2013. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan

Nofiana, H. & Sugiarsi, S. (2012). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar.

Nursalam. (2011). Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan. Salemba Medika.

Pohan, I. (2006). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. EGC.

Primastuti, A. N., dkk, (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar.

Rahayu, D. B., Partono, P., & Gunadhi, E. (2012). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Peserta Didik Baru Berbasis Web Studi Kasus di SMA Negeri 14 Garut. Jurnal Algoritma, 9 (2), 230–236.

Ray Midge, N. (2006). Manjemen Informasi Kesehatan sebagai sebuah Sumber Strategi. Bagian 1 (Terjemahan). W.b. Saunders Company.

Saputra, M. G, dkk. (2020). PengaruhPelayananPendaftaran Online TerhadapKepuasanPasien Rawat Jalan Di RumahSakit Muhammadiyah Lamongan.

Sari, A. R., dkk. (2021). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Bantul: CV Mine

Septiani, Ayu Aulia. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Status Kepuasan Pasien Umum Di Puskesmas Poncol Semarang.

Sudra, Rano Indradi. (2014). Rekam Medis. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV

Tjiptono, F. & Diana, A. (2001). Total Quality Management. Yogyakarta: Penerbit Andi

Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development), 2(4), 543–552.

Wijaya, L., & Dewi, D. R. (2017). Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan.