

Analisis Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di TPPRJ RSUD Kota Banjar

Analysis of Patient Satisfaction About the Quality of Outpatient Services at TPPRJ RSUD Banjar City

Irna Claudya¹, Imas Masturoh²

^{1,2} Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

Jl. Babakan Siliwangi No.35, Kahuripan, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46115

*e-mail korespondensi: imas.mth@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Kota Banjar 27% responden menyatakan tidak puas dan 6,25% responden mengatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan. Ketidakpuasan pasien berdampak kepada nama baik rumah sakit, pasien tidak akan berobat kembali dan ketidakpuasan pasien bisa mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kota Banjar. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi penelitian ini yaitu pasien rawat jalan periode 1 Januari-29 Februari 2021, sampel sebanyak 80 responden dan teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Analisis data penelitian ini menggunakan analisis univariat yang bertujuan guna mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Tingkat kepuasan dari keseluruhan dimensi kualitas mutu di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Kota Banjar rata-rata sebesar 76,3%. Dimensi mutu empati sebesar 76,56%. Dimensi mutu daya tanggap sebesar 77,81%. Dimensi mutu kehandalan sebesar 76,87%. Dimensi mutu jaminan sebesar 78,12%. Dimensi mutu bukti fisik sebesar 72,18%. Tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan yaitu sebesar 76,3% masuk kategori sangat puas.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Pelayanan Rawat Jalan*

Abstract

Based on the results of a preliminary study at the Banjar City Hospital, 27% of respondents said they were not satisfied and 6.25% of respondents said they were very dissatisfied with the outpatient registration service. Patient dissatisfaction has an impact on the good name of the hospital, patients will not return for treatment and patient dissatisfaction can affect the quality of hospital services. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction about the quality of service at the outpatient registration area at the Banjar City General Hospital. This type of research is quantitative with a descriptive design. The population of this study is outpatients for the period January 1-February 29 2021, a sample of 80 respondents and the sampling technique using accidental sampling. The data analysis of this research used univariate analysis which aims to describe the characteristics of each research variable. The level of satisfaction of the overall quality dimensions at the outpatient registration area at the Banjar City Hospital is an average of 76.3%. The dimension of empathy quality is 76.56%. The dimension of responsiveness quality is 77.81%. The dimension of reliability is 76.87%. The dimension of quality assurance is 78.12%. The dimension of the quality of physical evidence is 72.18%. The level of patient satisfaction about the quality of service at the outpatient registration center is 76.3%, in the very satisfied category.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient Services

PENDAHULUAN

Rumah sakit yakni institusi pelayanan kesehatan yang mengadakan pelayanan

kesehatan perorangan dengan paripurna yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (UU No. 44, 2009). Tujuan

diciptakannya rumah sakit guna menghadirkan pelayanan kesehatan untuk pasien yang bermutu serta terjangkau oleh masyarakat. Untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit sangat memperhatikan aspek mutu. Suatu aspek mutu yakni kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri dari dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty (Satrianegara, 2014). Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena bagian dari mutu pelayanan rumah sakit, oleh sebab itu pelayanan musti bisa menghadirkan kepuasan serta tidak semata-mata kesembuhan belaka, namun pula kepada sikap, pengetahuan serta kepandaian petugas untuk menghadirkan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap juga adanya sarana serta lingkungan fisik yang mencukupi. Berkenaan terhadap pemasaran rumah sakit, pasien yang puas terhadap pelayanan yang dihadirkan, maka akan memberi tahu untuk rekan, kerabat serta tetangga jika pelayanan di rumah itu menyenangkan juga memuaskan. Pasien yang puas akan datang lagi guna kontrol atau memerlukan pelayanan yang lain dan bisa meningkatkan pencitraan rumah sakit yang semakin kuat sedangkan bila tidak sesuai yang diinginkan keluarga pasien atau pasien akan mengeluh serta merasa tidak puas kepada pelayanan yang dihadirkan petugas. Berdampak kepada citra rumah sakit, pasien tidak akan berobat lagi dan ketidakpuasan tersebut akan disampaikan kepada orang lain sehingga citra rumah sakit menjadi tidak baik (Pohan, 2007).

Suatu pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu tempat pelayanan pendaftaran pasien merupakan pintu pelayanan pertama di sebuah institusi pelayanan kesehatan. Sejumlah pasien memutuskan guna berobat disebuah fasilitas pelayanan kesehatan dengan menilai tempat penerimaan nyaman serta petugas memuaskan (Savitri, 2011). Tempat penerimaan pasien adalah lokasi awal pasien bertemu terhadap petugas guna mengadakan pendaftaran. Petugas harus memberikan pelayanan yang baik alhasil pasien yang datang merasa puas dari pelayanan yang ditawarkan (Sudra, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nofiana, Hendri. Sugiarsi, Sri

tentang Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar diperoleh 22 responden (48,1%) menyatakan puas terhadap mutu pelayanan pendaftaran pasien, kategori cukup sejumlah 26 responden (48,1%) responden yang mengatakan tidak puasa serta menilai mutu pelayanan pendaftaran pada kategori tidak puas sejumlah 1 responden (1,9%) responden yang merasa tidak puas serta menilai pendaftaran pada kategori cukup sejumlah 3 responden (5,5%), responden yang merasa tidak puas serta menilai mutu pelayanan pendaftaran pada kategori kurang sejumlah 2 responden (3,7%).

Berdasarkan studi pendahuluan yang diadakan peneliti pada tanggal 24 Februari 2021 di Rumah Sakit Umum Kota Banjar dengan cara memberikan angket untuk 20 responden yang berisi 12 pernyataan, menunjukkan bahwa respon yang diperoleh mengenai kepuasan pasien dalam pelayanan yaitu sebanyak 11,25% responden mengatakan sangat puas, 55% responden mengatakan puas, 27% responden mengatakan tidak puas dan 6,25% responden mengatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan. Ketidakpuasan pasien bisa berpengaruh terhadap mutu pelayanan rumah sakit oleh sebab itu peneliti akan mengadakan penelitian berjudul "Analisis Kepuasan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan di TPPERJ RSUD Kota Banjar".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kota Banjar periode 1 Januari-29 Februari 2021, untuk bulan januari sebanyak 3240 pasien dan bulan Februari sebanyak 3039 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jumlah kunjungan pasien per hari dalam periode 31 Mei 2021-4 Juli 2021 dibagi hari efektif kerja rumah sakit yaitu rata rata sebanyak 80 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Accidental Sampling.

Instrumen penelitian adalah kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan

dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya.

HASIL

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (Emphaty) Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kota Banjar

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Empati (Emphaty)

No	Kategori	Pernyataan			Jumlah	Persentase
		1	2	3		
1	Sangat Tidak Puas	1	0	3	4	1,7%
2	Tidak Puas	4	1	1	6	2,5%
3	Puas	67	69	65	201	83,8%
4	Sangat Puas	8	10	11	29	12,1%
Jumlah		80	80	80	240	100,0%

Sumber : Data Primer Pengunjung RSUD Kota Banjar 2021

$$\text{Interpretasi Skor} = \frac{\text{Jumlah Skor} \sum n}{\text{Jumlah Skor Tertinggi}} \times 100\% = \frac{735}{960} \times 100\% = 76,56\%$$

Kepuasan tertinggi dari dimensi mutu pelayanan empati di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar yaitu kategori puas sebesar 83,8%. Kepuasan terendah dari dimensi mutu pelayanan empati di pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Kota Banjar yaitu kategori sangat tidak puas sebesar 1,7%. Persentase Dimensi Mutu Empati sebesar 76,56% termasuk dalam skor 76-100% yaitu kriteria sangat puas.

Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Mutu Daya Tanggap (Responsiveness) Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Banjar.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Kategori	Pernyataan			Jumlah	Persentase
		4	5	6		
1	Sangat Tidak Puas	1	0	0	1	0,4%
2	Tidak Puas	1	2	3	6	2,5%

3	Puas	63	66	69	198	82,5%
4	Sangat Puas	15	12	8	35	14,6%
Jumlah		80	80	80	80	240

Sumber : Data Primer 2021 Pengunjung RSUD Kota Banjar 2021

$$\text{Interpretasi Skor} = \frac{\text{Jumlah Skor} \sum n}{\text{Jumlah Skor Tertinggi}} \times 100\% = \frac{747}{960} \times 100\% = 77,81\%$$

Kepuasan tertinggi dari dimensi mutu pelayanan daya tanggap di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar yaitu dengan kategori puas sebesar 82,5%. Kepuasan terendah dari dimensi mutu pelayanan daya tanggap di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar yaitu dengan kategori sangat puas sebesar 0,4%. Persentase dimensi mtu daya tanggap sebesar 77,81% termasuk dalam skor 76-100% yaitu kriteria sangat puas.

Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Mutu Kehandalan (Reliability) Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Banjar

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Kehandalan (Reliability)

No	Kategori	Pernyataan			Jumlah	Persentase
		7	8	9		
1	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0,0%
2	Tidak Puas	6	3	5	14	5,8%
3	Puas	64	66	64	194	80,8%
4	Sangat Puas	10	11	11	32	13,3%
Jumlah		80	80	80	80	240

Sumber : Data Primer 2021 Pengunjung RSUD Kota Banjar 2021

$$\text{Interpretasi Skor} = \frac{\text{Jumlah Skor} \sum n}{\text{Jumlah Skor Tertinggi}} \times 100\% = \frac{738}{960} \times 100\% = 76,87\%$$

Kepuasan tertinggi dari dimensi mutu pelayanan kehandalan di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah yaitu dengan kategori puas sebesar 80,8%. Kepuasan terendah dari dimensi mutu pelayanan kehandalan di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar yaitu dengan kategori tidak puas sebesar 5,8% Kota Banjar. Persentase dimensi mutu kehandalan

sebesar 76,87% termasuk dalam skor 76-100% yaitu kriteria sangat puas

Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Mutu Jaminan (Assurance) Petugas Tempat

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Jaminan (Assurance)

No	Kategori	Pernyataan			Jumlah	Persentase
		10	11	12		
1	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0.0%
2	Tidak Puas	1	0	4	5	2.1%
3	Puas	66	67	67	200	83.3%
4	Sangat Puas	13	13	9	35	14.6%
Jumlah		80	80	80	80	240

Sumber : Data Primer 2021 Pengunjung RSUD Kota Banjar 2021

$$\text{Interpretasi Skor} = \frac{\text{Jumlah Skor } \sum n}{\text{Jumlah Skor Tertinggi}} \times 100\% = \frac{750}{960} \times 100\% = 78,12\%$$

Kepuasan tertinggi dari dimensi mutu pelayanan jaminan di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar yaitu dengan kategori puas sebesar 83.3%. Kepuasan terendah dari dimensi mutu pelayanan jaminan di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar yaitu dengan kategori tidak puas sebesar 2,1%. Persentase dimensi mutu jaminan sebesar 78,12% termasuk dalam skor 76-100% yaitu kriteria sangat puas.

Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Mutu Bukti Fisik (Tangible) di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Banjar.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Bukti Fisik (Tangible)

No	Kategori	Pernyataan				Jumlah	Persentase
		13	14	15	16		
1	Sangat Tidak Puas	0	2	0	0	2	0,6%
2	Tidak Puas	4	24	21	21	70	21,8%
3	Puas	59	48	53	54	214	66,7%
4	Sangat Puas	17	7	6	5	35	10,9%
Jumlah		80	80	80	80	321	100%

Sumber : Data Primer 2021 Pengunjung RSUD Kota Banjar 2021

$$\text{Interpretasi Skor} = \frac{\text{Jumlah Skor } \sum n}{\text{Jumlah Skor Tertinggi}} \times 100\% = \frac{924}{1280} \times 100\% = 72,18\%$$

Kepuasan tertinggi dari dimensi mutu pelayanan bukti fisik di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar yaitu dengan kategori puas sebesar 66,7%. Kepuasan terendah dari dimensi mutu pelayanan bukti fisik di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar yaitu dengan kategori sangat tidak puas sebesar 0,6%. Persentase dimensi mutu bukti fisik sebesar 72,18% termasuk dalam skor 76-100% yaitu kriteria sangat puas.

Keseluruhan Dimensi Mutu Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Banjar.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Mutu	Persentase
1.	Empati (<i>emphaty</i>)	76,56%
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	77,81%
3.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	76,87%
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	78,12%
5.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	72,18%
Rata-rata		76,3%

Sumber : Data Primer 2021 Pengunjung RSUD Kota Banjar 2021

Kepuasan dari keseluruhan dimensi mutu kualitas pelayanan yaitu dengan rata-rata sebesar 76,3% termasuk dalam skor 76-100% kategori sangat puas.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Empati (Emphaty) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar

Kepuasan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan terhadap dimensi mutu empati kepuasan tertinggi yaitu dengan kategori puas sebesar 83,8% ada dalam pernyataan petugas pendaftaran membantu pasien jika memperoleh kesulitan dalam melengkapi persyaratan kepuasan pasien terendah dari dimensi mutu pelayanan empati yaitu dengan kategori sangat tidak puas sebesar 1,7% ada dalam pernyataan petugas pendaftaran memberi senyum serta salam ketika menerima pasien. Hal tersebut masih terdapat rasa sangat tidak puas terhadap pernyataan petugas memberi senyum dan salam artinya masih ada petugas yang tidak

memberikan senyum dan salam saat memberikan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini sesuai terhadap teori Muninjaya (2013), petugas pendaftaran pasien rawat jalan wajib menguasai 5S yakni Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun. Penerapan 5S di setiap rumah sakit agar pasien merasa di hargai oleh petugas serta pasien merasa puas juga senang ketika datang atau berobat alhasil pasien bisa memberikan kesan yang baik terhadap masyarakat guna berobat kerumah sakit itu sebab tugasnya ramah untuk memberikan pelayanan kesehatan. Penelitian ini didukung oleh penelitian Arianto, Rindi Adila (2017) tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan aspek empati paling banyak pada kategori tidak puas sebesar 86,9% pasien mengatakan tidak puas terhadap petugas yang tidak memberikan senyum dan salam saat memberikan pelayanan kepada pasien.

Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar

Berdasarkan hasil penelitian yang diadakan di RSUD Kota Banjar menunjukkan kepuasan pasien tertinggi dari dimensi mutu pelayanan daya tanggap yaitu dengan kategori puas sebesar 82,5% terdapat pada pernyataan kecepatan petugas dalam memberikan respon terhadap pelayanan dengan skor puas. Kepuasan pasien terendah dari dimensi mutu pelayanan daya tanggap yaitu dengan kategori sangat tidak puas sebesar 0,4% ada pada petugas meningkatkan pasien supaya kartu berobat jangan sampai hilang serta dibawa setiap kali berobat ke rumah sakit. Hal tersebut masih ada responden yang menyatakan sangat tidak puas terhadap petugas yang meningkatkan pasien agar kartu identitas dibawa. Menurut Depkes RI (2006) dan Sudra (2013) menyatakan bahwa Kartu Identitas Berobat (KIB) merupakan tanda pengenal yang musti dibawa setiap kali berobat oleh pasien baik rawat jalan ataupun rawat inap dan difungsikan untuk melihat nomor rekam medis pasien. Penelitian ini ditunjang dari studi yang diadakan oleh Solichah, Supartiningsih (2017) mengenai kualitas pelayanan kepuasan pasien Rumah Sakit hasil analisis aspek daya tanggap kemampuan karyawan untuk membantu mengingatkan pasien agar kartu identitas selalu dibawa setiap kali berobat.

Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keandalan (*Reliability*) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar

Kepuasan pasien tertinggi dari dimensi mutu pelayanan keandalan yaitu dengan kategori puas sebesar 80,8% terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran melakukan registrasi pendaftaran dengan cepat dan tepat. Kepuasan pasien terendah dari dimensi mutu pelayanan keandalan yaitu dengan kategori tidak puas sebesar 5,8% terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran melakukan registrasi pendaftaran dengan cepat dan tepat. Hal tersebut masih ada pasien yang merasa tidak puas terhadap petugas yang melakukan registrasi pendaftaran yang kurang cepat dan tepat. Hasil penelitian ini sesuai terhadap teori Muninjaya (2013) jika dimensi keandalan berhubungan terhadap kemampuan guna menghadirkan pelayanan kesehatan secara tepat waktu serta akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Didukung dari hasil penelitian Achmad Yuda Pangestu (2013) menyatakan suatu rumah sakit dikatakan handal jika proses penerimaan pasien dijalankan cepat.

Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Jaminan (*Assurance*) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar

Kepuasan pasien tertinggi dari dimensi mutu pelayanan jaminan yaitu dengan kategori puas sebesar 83,3% terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran mewawancarai pasien dengan sopan dan bertutur kata yang baik dan pernyataan petugas pendaftaran bisa membuat suasana supaya pasien merasa dipentingkan serta terjamin. Kepuasan pasien terendah dari dimensi mutu pelayanan jaminan yaitu dengan kategori tidak puas sebesar 2,1% terdapat pada pernyataan petugas menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal tersebut masih ada pasien yang menyatakan tidak puas kepada petugas menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan yang diberikan untuk pasien. Hasil penelitian ini sejalan terhadap teori Muninjaya (2013), bahwa dimensi mutu jaminan ini berkaitan terhadap pengetahuan, kesopanan, serta sifat petugas yang bisa dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan menyebabkan pemakai jasa merasa terhindar dari risiko. Didukung terhadap studi yang dijalankan oleh Arianto, Rindi Adila

(2017) mengenai gambaran kepuasan pasien rawat jalan jika tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap aspek jaminan pada kategori tidak puas sebesar (81%) adalah pasien menyatakan tidak puas terhadap pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan saat menerima pasien.

Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Bukti Fisik (*Tangible*) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar

Kepuasan tertinggi dari dimensi mutu pelayanan bukti fisik yaitu dengan kategori puas sebesar 66,7% terdapat pada pernyataan penampilan petugas pendaftaran rapih menggunakan standar protokol kesehatan. Kepuasan pasien terendah dari dimensi mutu pelayanan bukti fisik yaitu dengan kategori sangat tidak puas sebesar 0,6% terdapat pada pernyataan ruang tunggu di pendaftaran yang tertata rapi, bersih dan menjaga jarak. Hal tersebut masih ada pasien yang menyatakan sangat tidak puas terhadap ruang tunggu di pendaftaran yang tidak tertata rapih bersih dan tidak menjaga jarak. Hasil penelitian sesuai dengan pendapat Muninjaya (2013), mutu jasa pelayanan kesehatan pun bisa dirasakan dengan langsung oleh para pemakainya dengan memberikan fasilitas fisik serta perlengkapan yang mencukupi. Didukung oleh penelitian yang diadakan Sesrianty, Vera dkk. (2019) mengenai analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan didapatkan bahwa responden merasa tidak puas pada aspek mutu pelayanan bukti fisik (*tangible*) sebesar 0,24% tampilan rumah sakit secara visualisasi yang dilihat serta dirasakan dengan langsung oleh pasien seperti fasilitas, kebersihan di ruangan kurang memadai.

Kepuasan Pasien Terhadap Keseluruhan Dimensi Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar

Tingkat Kesesuaian rata-rata semua dimensi kualitas pelayanan rawat jalan yakni 76,3% termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi pelayanan yang mempunyai tingkat kesesuaian dibawah rata-rata yaitu dimensi mutu bukti fisik (72,18%). Rendahnya tingkat kesesuaian dimensi bukti fisik terdapat pada pernyataan ruang tunggu di pendaftaran yang tertata rapi, bersih dan menjaga jarak. Hal tersebut masih terdapat responden yang merasa tidak puas terhadap ruang tunggu di pendaftaran

yang tidak tertata rapi, bersih dan tidak menjaga jarak. Menurut SE Nomor HK.0201/MENKES/335/2020 Tentang Protokol Pencegahan Penularan Covid-19 yaitu salah satu yaitu melakukan pembatasan jarak fisik minimum 1 meter seperti memberikan tanda tersendiri yang diletakkan di lantai area padat dan area lain selaku pembatas antar pekerja.

SIMPULAN

1. Tingkat kepuasan dari keseluruhan dimensi kualitas mutu di tempat pendaftaran pasien rawat jalan rata-rata sebesar 76,3% termasuk dalam kategori sangat puas.

Tingkat kepuasan dimensi mutu empati sebesar 76,56% termasuk dalam kriteria sangat puas.. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran membantu pasien jika memperoleh kesulitan dalam melengkapi persyaratan dan skor terendah terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran memberi senyum dan salam saat menerima pasien.

2. Tingkat kepuasan dimensi mutu daya tanggap sebesar 77,81% termasuk dalam kriteria sangat puas. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan petugas meningkatkan pasien agar kartu berobat jangan sampai hilang serta dibawa setiap kali berobat ke rumah sakit dan skor terendah terdapat pada pernyataan kecepatan petugas dalam memberikan respon terhadap pelayanan.
3. Tingkat kepuasan dimensi mutu kehandalan sebesar 76,87% termasuk dalam kriteria sangat puas. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran melakukan registrasi pendaftaran dengan cepat dan tepat dan skor terendah terdapat pada pernyataan petugas memberi tahu alur informasi pendaftaran rawat jalan.
4. Tingkat kepuasan dimensi mutu jaminan sebesar 78,12% termasuk dalam kategori sangat puas. Skor tertinggi terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran mewawancarai pasien dengan sopan dan bertutur kata yang baik dan skor terendah terdapat pada pernyataan petugas pendaftaran mewawancarai pasien dengan sopan dan bertutur kata yang baik.

5. Tingkat kepuasan dimensi mutu bukti fisik sebesar 72,18% termasuk dalam kategori sangat puas. Skor tertinggi ada dalam pernyataan penampilan petugas pendaftaran rapi menggunakan standar protokol kesehatan dan skor terendah terdapat pada pernyataan ruang tunggu di pendaftaran yang tertata rapi, bersih dan menjaga jarak.

REFERENSI

- Antari, Ni Kadek Novi. 2019. Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis* 2019, Volume 10, Number 3: 492-496 P-ISSN: 2503-3638, E-ISSN: 2089-9084.
- Arianto, Rindi Aldila. 2017. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak Bantul Yogyakarta.
- Devhy, Ni Luh Putu, dkk. 2018. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwati di Kabupaten Gianyar Tahun 2018. *BMJ*. Vol 5 No 2, 2018: 188-197 ISSN : 2615-7047
- Eninurkhayatun, Biyanda. Fatmasari, Eka Yunila. Suryoputro, A. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017*. 5, 33–42.
- Hatta, G. R. (2017). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan disarana Pelayanan Kesehatan*. Universitas Indonesia.
- Ishindar. Robiyanto. Saputra, I. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. *Journal of Management and Pharmacy Practice*, 3(4), 231–248. <https://doi.org/10.22146/jmpf.198>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Menkes/Per/III/2008 Tentang Rekam Medis. Jakarta
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *E-Journal*, 2(1), 140–148.
- Muninjaya, G. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku Kedokteran ECG.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Noviana, H. ., & Sugiarsi. (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, V(1), 90–106.
- Sabarguna, B. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Agung Seto.
- Satrianegara, F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika.
- Sondari, Aer. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes tahun 2015. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang : Semarang.
- Sudra, R. I. (2017). *Rekam Medis*. Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sujarweni, V. . (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- S.Supartiningsih. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan.
- Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit