

## Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar

### *The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction in Outpatient Registration Services at Jati Husada General Hospital Karanganyar*

Afifah Novia Primastuti<sup>1</sup>, Sri Sugiarsi<sup>2</sup>, Sri Mulyono<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan STIKes Mitra Husada Karanganyar

\*e-mail korespondensi: [viaafifah17@gmail.com](mailto:viaafifah17@gmail.com)

#### Abstrak

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 30 orang pasien tentang mutu pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan mutu baik sebanyak 26 (86,7%) dan mutu kurang baik sebanyak 4 (13,3%). Sedangkan responden yang menyatakan puas sebanyak 23 (76,7%) dan kurang puas sebanyak 7 (23,3%). Tujuan penelitian Mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar. Jenis penelitian ini observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner tertutup. Cara pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengolahan ini menggunakan *editing, scoring, coding, entry, cleaning, tabulating*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan nilai *p* value sebesar 0,001 lebih kecil dibandingkan dengan  $\alpha$  sebesar 0,05. Simpulan dari hasil penelitian bahwa mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan memiliki hubungan yang signifikan. Rumah sakit disarankan terus meningkatkan mutu pelayanan, terutama aspek *reliability* agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan oleh petugas

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

#### Abstract

Based on a preliminary study of 30 patients on the quality of registration services and patient satisfaction, 26 (86.7%) respondents stated that the quality was good and 4 (13.3%) had poor quality. While respondents who stated that they were satisfied were 23 (76.7%) and 7 (23.3%). The purpose of the study was to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in outpatient registration services at the Jati Husada General Hospital, Karanganyar. This type of research is analytic observational with a *cross sectional*. The research instrument used a closed questionnaire. The method of data collection is through the distribution of questionnaires. This processing technique uses *editing, scoring, coding, entry, cleaning, tabulating*. Data analysis used univariate analysis and bivariate analysis. The results showed that there was a relationship between service quality and patient satisfaction in outpatient registration services with a *p* value of 0.001 which was smaller than 0.05. The conclusion from the research results that the quality of service with patient satisfaction in outpatient registration services has a significant relationship. Hospitals are advised to continue to improve the quality of service, especially the *reliability* so that patients are satisfied with the fast and precise service provided by the officers.

**Keywords:** Service Quality, Patient Satisfactio

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.” Menurut Azwar dalam Purwoastuti (2015), Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Menurut Sabarguna (2004) Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu penilaian dari pasien yang telah merasakan pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diberikan oleh petugas. Rumah sakit memberikan pelayanan dengan baik dapat membuktikan bahwa mutu pelayan di rumah sakit tersebut baik. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada salah satu standar minimal rawat jalan adalah kepuasan pelanggan lebih dari 90% (Kepmenkes, 2008).

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah salah satu bagian pelayanan kesehatan yang pertama kali menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. (Agustina, 2019)

Hasil penelitian Kurniawan (2017) bahwa mutu pelayanan bagian pendaftaran pasien, responden yang menyatakan mutu baik sebanyak 71,3%, dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 28,7%. Sedangkan penilaian kepuasan bagian pendaftaran pasien responden menyatakan puas sebanyak 62,8% dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 37,2%. Hasil uji korelasi Rank Spearman diketahui nilai  $r = 0,335$ ;  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu

pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RS Slamet Riyadi Surakarta.

Hasil penelitian Lismiran (2021) bahwa mutu pelayanan bagian pendaftaran pasien, responden yang menyatakan mutu baik sebanyak 75,8% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 24,2%. Sedangkan penilaian kepuasan bagian pendaftaran pasien responden menyatakan puas sebanyak 76,9% dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 23,1%. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan nilai  $p = 0,000$  ( $\alpha: 0,05$ ). Yang berarti ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit di Palembang tahun 2021.

Hasil penelitian Juwita,dkk (2017) bahwa mutu pelayanan bagian pendaftaran pasien, responden yang menyatakan mutu baik sebanyak 86,5% dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 13,5%. Sedangkan penilaian kepuasan bagian pendaftaran pasien responden menyatakan puas sebanyak 88,5% dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 11,5%. Hasil uji *Fisher's Exact* diperoleh nilai  $p = 0,001$  yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang.

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 30 orang pasien tentang mutu pelayanan pendaftaran dan kepuasan pasien, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan mutu baik sebanyak 26 (86,7%) dan mutu kurang baik sebanyak 4 (13,3%). Sedangkan responden yang menyatakan puas sebanyak 23 (76,7%) dan kurang puas sebanyak 7 (23,3%). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar”

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar periode bulan April 2022. Sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel

sequential sampling. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dimana alternatif jawaban sudah tersedia.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Mutu Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar**

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar

| No    | Mutu Pelayanan | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|-------|----------------|------------|----------------|
| 1     | Baik           | 95         | 95             |
| 2     | Kurang Baik    | 5          | 5              |
| Total |                | 100        | 100            |

Berdasarkan tabel 4.6 dari hasil penelitian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar yang menilai mutu kurang baik sebanyak 5 responden (5%). Hal itu didukung dengan lima indikator mutu pelayanan tertinggi kurang baik yaitu pada indikator *reliability* sebanyak 17 responden (17%). Karena berdasarkan penilaian sebagian besar responden menilai petugas pendaftaran kurang cepat dan tepat dalam pelayanan. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat (Nursalam, 2011). Sedangkan yang menilai mutu baik sebanyak 95 responden (95%), hal itu didukung dengan lima indikator mutu pelayanan tertinggi baik yaitu pada indikator *assurance* sebanyak 93 responden (93%). Karena berdasarkan penilaian sebagian besar responden merasakan petugas pendaftaran memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pasien.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan masyarakat atau perorangan yang terpenuhi dengan standar profesi yang baik, pemanfaatan sumber daya yang wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami, 2011).

**Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar**

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar

| No    | Kepuasan Pasien | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|-------|-----------------|------------|----------------|
| 1     | Puas            | 84         | 84             |
| 2     | Kurang Puas     | 16         | 16             |
| Total |                 | 100        | 100            |

Berdasarkan tabel 4.7 dari hasil penelitian pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 84 responden (84%). Selain itu, yang menilai kepuasan pasien kurang puas sebanyak 16 responden (16%). Hal ini belum sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit pada salah satu standar minimal rawat jalan adalah kepuasan pelanggan lebih dari 90% (Kepmenkes, 2008). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh, setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkannya (Pohan, 2006).

Penelitian yang di dapatkan (tabel 4.3), pendidikan responden tertinggi yaitu SMA/SMK. Menurut hasil penelitian Kuntoro dan Kustono (2017), mengatakan bahwa ada perbedaan signifikan antara kepuasan pasien dengan dengan tingkat pendidikan. Seorang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung kritis dalam menilai pelayanan kesehatan, memiliki pengetahuan yang luas tentang kesehatan dan merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan pasien yang berpendidikan rendah kurang memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang manfaat pelayanan kesehatan dan mudah dipengaruhi dibandingkan pasien yang berpendidikan tinggi, sehingga cenderung menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih (Rasmun et al, 2019).

### Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar

Tabel 3. Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar

| Mutu Pelayanan | Kepuasan Pasien |          | Total (%) | P value |
|----------------|-----------------|----------|-----------|---------|
|                | Kurang Puas (%) | Puas (%) |           |         |
| Baik           | 11              | 84       | 95        | 0,001   |
| Kurang Baik    | 5               | 0        | 5         |         |
| Total          | 16              | 84       | 100       |         |

Terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan nilai  $p$  value sebesar 0,001 lebih kecil dibandingkan dengan  $\alpha$  sebesar 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan kurang baik dan kepuasan pasien kurang puas sebesar 5% dengan jumlah 5 responden. Pasien dengan mutu pelayanan kurang baik dan kepuasan pasien puas sebesar 0% dengan jumlah responden 0. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien kurang puas sebesar 11% dengan jumlah 11 responden. Selain itu, pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien puas sebesar 84% dengan jumlah 84 responden.

Berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan, mutu pelayanan baik tertinggi pada indikator mutu *assurance* sebesar 93%. Hal ini karena sebagian besar responden menilai petugas pendaftaran memberikan pelayanan yang sama dan adil terhadap semua pasien. Sedangkan mutu pelayanan kurang baik tertinggi pada indikator *reliability* sebesar 17%. Hal ini karena sebagian besar responden menilai petugas pendaftaran masih kurang cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan.

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin tinggi tingkat pengetahuan mutu pelayanan yang akan mempengaruhi dalam penilaian tentang kepuasan pasien. Berdasarkan karakteristik Pendidikan yang menyatakan puas tertinggi pada pendidikan SMA/SMK sebanyak 39 responden (39%).

Sedangkan yang menyatakan puas terendah pada pendidikan SD sebanyak 1 responden (1%).

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan alternatif *fisher exact test* sehingga diperoleh nilai  $p$  value  $0,001 \leq \alpha = 0,05$  dengan demikian menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga ada hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar.

### SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar yang menilai mutu pelayanan baik sebanyak 95 responden (95%) dan yang menilai kurang baik sebanyak 5 responden (5%). Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 84 responden (84%) dan yang menilai kepuasan pasien kurang puas sebanyak 16 responden (16%). Ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar dengan nilai  $p$  value  $0,001 (\leq 0,05)$ .

### SARAN

Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar sebaiknya terus meningkatkan mutu pelayanan, terutama aspek *reliability* agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan oleh petugas.

### DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, F. H dan Pasiga, B. 2017. *Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University*. Vol.127. 2017:253-258.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.

- Indiyani, V dan Herfiyanti, L. 2021. *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Rsu Bina Sehat*. Vol.1. No.7. Juli 2021:882-892
- Iman, A. T dan Lena, D. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Juwita, G. S. dkk. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang*. Vol.4. No.2. Agustus 2017:49-56.
- Kementrian Kesehatan RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan No/129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No: 340 / MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kuntoro, W., & Kustono, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2 (1), 140–147.
- Kurniawan, K. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta*. Vol.7. No.1. Februari 2017:43-50.
- Lismiran. 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Palembang*. Vol.11. No.1. Juni 2021:39-45.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. *Manajemen keperawatan: aplikasi dan praktik keperawatan professional*. 3<sup>rd</sup>ed. Jakarta: Salemba Medika.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Manajemen keperawatan: aplikasi dan praktik keperawatan professional*. 5<sup>th</sup>ed. Jakarta: Salemba Medika.
- Pasalli, A dan Patattan, A. A. 2021. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal*. Vol.4. No. 1. Juni 2021:14-19.
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: ECG.
- Purwoastuti, Ending dan Walyani, Elisabeth S. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Rasmun, Ngula, M. O., & Setiadi, R. (2019). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Wahab Sjahrante Samarinda*.
- Sari, D. I. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarsi, S. 2019. *Instrumen dan Analisis Data Penelitian Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*. Karanganyar: APTIRMIKI
- Sulaiman dan Anggraini. 2019. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien*

*di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar.*  
Vol.4. No.2. Juni 2019:252-261.

Toliaso, C. S. dkk. (2018). *Hubungan Mutu  
Pelayanan Kesehatan dengan*

*Kepuasan Pasien Puskesmas Bahu  
Kota Manado.* Jurnal KESMAS,  
7(4).