

KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESERVASI/BOOKING RAWAT JALAN

Patient Satisfaction on Outpatient Reservation/Booking Service Quality

Annisa Islamia

Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Pikesi Ganesha, Indonesia
Email: islamiaannisa@gmail.com

ABSTRACT

One of the activities carried out in hospital administration is serving patients' registration and administrative requirements before receiving any medical treatment. Providing the best quality service is not easy for hospital managers since the services the hospital provides involve the quality of life of its patients. In other words, if an error occurs in medical procedure, it can negatively impact the patient. Satisfaction with health services is achieved when patients get services that exceed their expectations. The research design is quantitative with a cross-sectional study approach to determine patient satisfaction with health services. The population in this study were visitors to Humana Prima Hospital from March to May 2023. Sampling method with random sampling. The samples taken were as many as 49 people. Data collection starts from the opening hours of registration until it is completed. The research instrument was using a questionnaire containing 10 question items. Data analysis uses Likert Scale, Univariate Analysis using percentages and Simple Linear Regression Test. The conclusion of this research can be categorized as neutral with 41.4%, and there is an influence of Service Quality on Patient Satisfaction.

Keywords: satisfaction, customer care, outpatient, hospital

ABSTRAK

Salah satu kegiatan yang dilakukan dalam administrasi rumah sakit adalah melayani pendaftaran dan kebutuhan administrasi pasien sebelum mendapatkan perawatan medis. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah suatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan oleh pasien melebihi harapannya. Rancangan penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional study* yang bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Populasi penelitian adalah pengunjung Rumah Sakit Humana Prima pada bulan Maret sampai Mei 2023. Metode pengambilan sampel dengan *random sampling*. Sampel diambil 49 orang. Pengumpulan data dimulai dari jam buka pendaftaran hingga selesai dilaksanakan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang berisi 10 item. teknik analisa data menggunakan skala likert, analisis univariat menggunakan presentase dan uji regresi linear sederhana. Kesimpulan penelitian ini dapat dikategorikan netral sebesar 41,4% dan ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

Kata kunci: kepuasan, customer care, rawat jalan, rumah sakit

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien artinya keluaran layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan menjadi suatu taraf perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Untuk menentukan mutu serta kualitas pelayanan Rumah Sakit berperan penting dalam pemenuhan indikator evaluasi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayan dengan kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Haji Kota Makassar.¹

Pemerintah perlu memberikan perhatian yang serius terhadap penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat yang bertujuan untuk membentuk masyarakat yang sehat. Rumah sakit berfungsi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, tempat yang sedang sakit atau sehat dan dapat berperan dalam proses penyebaran penyakit serta dapat berkontribusi terhadap terjadinya polusi lingkungan. Rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan yang menjadi tempat rujukan bagi unit-unit pelayanan kesehatan dasar diantaranya Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).²

Rumah Sakit mempunyai tanggung jawab atau tugas yaitu memberikan pelayanan kesehatan secara sempurna dengan menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan kesehatan perorangan merupakan kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan.³

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan ciri tersendiri yang ditentukan oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus mampu meningkatkan

pelayanan yang lebih bermutu serta terjangkau oleh seluruh masyarakat.⁴ Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang didapatnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi pasien terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu : keandalan, jaminan, nyata, empati dan daya tanggap.⁵

Keandalan (*Reliability*), merupakan dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa pada penerima jasa. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk menyediakan layanan yang tangguh dan akurat.⁶

Jaminan (*Assurance*), artinya dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan menggunakan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan serta keyakinan pada penerima jasa. Jaminan didefinisikan sebagai pengetahuan serta attitude dari karyawan dan kemampuan mereka untuk menciptakan kepercayaan bagi pengunjung rumah sakit.⁷

Nyata (*Tangible*), didefinisikan sebagai penampilan fisik, peralatan, karyawan dan bahan komunikasi. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu rumah sakit dalam pemberian pelayanan kesehatan perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien.⁶

Empati (*Empathy*), ialah dimensi yang memberikan peluang sangat besar untuk menciptakan pelayanan yang “surprise” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Empati diartikan juga sebagai perhatian yang tulus serta dekat kepada konsumen (pengguna jasa).⁷

Daya tanggap (*Responsiveness*), merupakan dimensi yang bersifat paling bergerak maju karena dipengaruhi oleh faktor kemajuan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan pada

pelayanan yaitu kecepatan atau *fast respon*. Daya tanggap didefinisikan sebagai kesediaan untuk membantu pelanggan dan untuk menyediakan layanan yang memadai.⁶

Dalam menerima serta melayani pasien rawat jalan sebagai pengguna jasa dengan berbagai karakteristik, rumah sakit wajib melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara pengguna jasa dan mempunyai kemampuan untuk memberikan respon terhadap keinginan serta tuntutan pengguna jasa dalam sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat hubungannya dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi serta melayani pasien sebagai pengguna jasa.⁸ Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Waworuntu (1997) yang menyatakan "Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara ialah seseorang yang menguasai kebutuhan masyarakat juga mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, maka dari itu masyarakat harus dilayani dengan baik".⁹

Rumah Sakit Humana Prima terletak di Jl. Rancabolang No. 21, Kel. Manjahlega, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40286.¹⁰ Rumah Sakit Humana Prima merupakan rumah sakit rujukan Tipe C, yang dapat diartikan bahwa rumah sakit ini banyak pasien BPJS yang akan melakukan pengobatan awal atau lanjutan. Untuk menghindari banyak pasien yang datang untuk melakukan pendaftaran juga menghindari keluhan pasien karena tidak dapat antrian ke poli tujuan yang diakibatkan karena ada batasan pasien setiap poli, maka Rumah Sakit Humana Prima mengadakan sistem booking di bagian customer care guna menghindari keluhan pasien dan juga menghindari penumpukan di bagian pendaftaran. Maka rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan yang berkualitas agar tujuan rumah sakit dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan

pasien terhadap kualitas pelayanan reservasi/booking rawat jalan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan reservasi/booking di tengah masa pembangunan Rumah Sakit Humana Prima.

METODE

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah pengunjung Rumah Sakit Humana Prima Kota Bandung pada bulan Maret sampai dengan Mei 2023. Metode pengambilan sampel secara acak. Sampel diambil sebesar 49 orang, hasil tersebut diperoleh dari populasi sebanyak 1.340 pasien kunjungan reservasi/booking periode Maret - Mei 2023 dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Pengambilan data dimulai dari hari Senin - Jumat jam 08.00 - 15.00. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner/angket yang berisi 10 pernyataan tentang pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Humana Prima Kota Bandung yang terdiri dari kepuasan pasien sebanyak 5 pernyataan dan kualitas pelayanan sebanyak 5 pernyataan. Responden diminta untuk memberikan tanda ceklis (V) pada pernyataan yang sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pasien, skor 5 apabila sangat setuju (ST), skor 4 apabila setuju (S), skor 3 apabila ragu-ragu (RR), skor 2 apabila tidak setuju (TS) dan skor 1 apabila sangat tidak setuju (STS). Teknik analisa data yang digunakan ialah Skala Likert, Analisis Univariat menggunakan presentase dan Uji Regresi Linear Sederhana.

Hasil penelitian ini sudah mendapat persetujuan dari Manager RS. Humana Prima Bandung untuk dipublikasikan dengan Nomor Surat 7/SI-SDM/RS-HP/X/2023.

HASIL

Table 1 Distribusi Frekuensi dan Variabel Penelitian

Karakteristik	Kelompok	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	34,69
Perempuan	32	65,31
Umur		
17-24 Tahun	5	10,20
25-34 Tahun	12	24,49
35-49 Tahun	24	48,98
50-64 Tahun	7	14,29
>65 Tahun	1	2,04
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	3	6,12
Pegawai Negeri	7	14,29
Pegawai Swasta	12	24,49

Wirausaha	6	12,24
Ibu Rumah Tangga	20	40,82
Lain-Lain	1	2,04

Sumber : Data diolah penulis

Menurut data yang diperoleh dari tabel 1, distribusi frekuensi dan variabel penelitian berdasarkan jenis kelamin perempuan, Umur 35-49 tahun dan pekerjaan Ibu Rumah Tangga menempati posisi tertinggi.

Table 2. Daftar Pernyataan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Reservasi/Booking Rawat Jalan

Variabel	Pernyataan
Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> P1. Petugas menanyakan identitas pasien (KTP/BPJS/KIS) P2. Petugas menanyakan status kunjungan (Umum/BPJS) P3. Petugas berpenampilan bersih, rapih dan menarik P4. Kecepatan atau ketanggapan pelayanan petugas Customer Care P5. Petugas menjelaskan informasi terkait reservasi rawat jalan
Kepuasan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> P6. Pasien merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan petugas Rumah Sakit Humana Prima P7. Pasien merasa puas dengan responden dan tanggapan petugas Rumah Sakit Humana Prima P8. Petugas Rumah Sakit dapat berkomunikasi dengan baik dengan pasien rawat jalan selama menjalani perawatan P9. Pasien merasa puas dengan petugas yang cepat dalam menyelesaikan tugas P10. pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan selama menjalani perawatan

Tabel 2 di atas adalah kuesioner yang peneliti gunakan berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan reservasi/booking rawat jalan.

Peneliti menggunakan kuesioner yang sudah di uji validitas dan uji reliabilitas oleh Risa Novianti sebelumnya dengan hasil 10 kuesioner dinyatakan valid.¹¹

Table 3 Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dari 49 Responden

Pernyataan	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
KUALITAS PELAYANAN										
P1	25	51,02	8	16,33	12	24,49	3	6,12	1	2,04
P2	21	42,86	19	38,78	6	12,24	1	2,04	2	4,08
P3	27	55,10	16	32,65	6	12,24	0	0	0	0
P4	14	28,57	21	42,86	9	18,37	4	8,16	1	2,04
P5	8	16,33	23	46,94	15	30,61	1	2,04	2	4,08
KEPUASAN PASIEN										
P6	23	46,94	10	20,41	12	24,49	4	8,16	0	0
P7	27	55,10	13	26,53	7	14,29	1	2,04	1	2,04
P8	16	32,65	21	42,86	10	20,41	2	4,08	0	0
P9	29	59,18	10	20,41	1	2,04	9	18,37	0	0
P10	21	42,86	17	34,69	6	12,24	5	10,20	0	0

Keterangan Gambar : SS (Sangat Setuju), S (Setuju), RR (Ragu-ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju)

Sumber : Data diolah penulis

Tabel 3 di atas merupakan hasil dari tanggapan 49 responden terhadap kuesioner tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Table 4 Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan dari Aspek 5 Dimensi Pada Pelayanan Reservasi/Booking Rawat Jalan

Aspek	No Pernyataan	Nilai	NRR perunsur	NRR Tertimbang
Keandalan	P10	201	4,10	0,4102
Jaminan	P6	199	4,06	0,4061
Nyata	P8	198	4,04	0,4041
Empati	P7	211	4,31	0,4306
Data Tanggap	P9	206	4,20	0,4204
Total				2,0714
Index Kepuasan				51,79

Keterangan Gambar : NRR = Nilai Rata Rata

Sumber : Data diolah penulis

Tabel 4 di atas menunjukkan hasil perhitungan tingkat kepuasan dari 5 dimensi dengan menggunakan rumus berdasarkan Kepmen PAN No. KEP25/M.PAN/2/2004 untuk mendapatkan nilai Indikator Kepuasan Masyarakat.¹²

A. Hasil Perhitungan 1 Variabel (Kepuasan Pasien)

dikatakan reliabel atau konsisten karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,736.

Table 5 Hasil Ukur Konsistensi Kuesioner Tentang Kepuasan Pasien

Cronbach's Alpha	N of Item
.736	5

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan hasil tabel 5 di atas untuk semua pernyataan kuesioner

Table 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Variabel Kepuasan (49)	2	5	4.14	.694	

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa variabel Kepuasan

mendapatkan nilai terendah sebesar 2 serta nilai tertinggi sebesar 5 dengan nilai rata-rata 4.14 dan standar deviasinya (tingkat sebaran data) ialah sebesar 0.694.

B. Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan

Table 7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan

Analisis Pearson	Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan
Model Summary	
Nilai Korelasi (R)	.421
Koefisien	.177
Determinasi	
Taraf Signifikansi	
F Hitung	10.105
Nilai Signifikan	.003
Coefficients	
Konstant	11.099
Koefisien Regresi	.475
T Hitung	3.179
Nilai Signifikan	.003

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan tabel 7 di atas menjelaskan tentang hasil Uji Regresi Linear Sederhana seperti besarnya nilai koefisien determinasi sebesar 0,177 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas terhadap Kepuasan adalah sebesar 17,7% dan 82,3% lainnya dipegaruhi oleh faktor-faktor lain diluar hal yang tidak diteliti.

Dari taraf signifikansi dapat diketahui bahwa nilai F hitung = 10.105 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, maka kualitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

Angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,475, artinya bahwa setiap penambahan 1% tingkat kualitas, maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,475.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari kinerja layanan kesehatan yang didapatnya setelah pasien

membandingkannya dengan apa yang diharapkan.¹³

Pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi sutu tingkat kepuasan pasien karena pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga. Sebab apabila pasien puas, pasien akan memberikan informasi gembira kepada sanak saudara, kerabat bahkan terhadap orang terdekat dan pasien akan mencari kembali pelayanan yang membuatnya merasa puas. Tapi sebaliknya, apabila pasien merasa tidak puas pasien akan menjauh bahkan menghindar dari pelayanan dan aset berharga pun akan hilang. Untuk menciptakan dan mengelola pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankannya.¹⁴

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dihubungkan dengan 5 dimensi yaitu keandalan, jaminan, nyata, empati dan daya tanggap. Berdasarkan hasil penelitian yang berada di tabel 4, menurut perhitungan index kepuasan dari 5 dimensi tersebut diperoleh hasil 51,79 yang dikategorikan "Kurang Baik" karena berada pada interval 43,76 - 62,50.¹⁵

Melihat dari nilai yang didapat dari variabel kualitas berdasarkan 5 dimensi, saat ini penulis melakukan pengukuran kepuasan pasien menggunakan Software SPSS 22 dengan hasil 5 item pertanyaan yaitu 41,4% termasuk di kategori 40% - 60% yang artinya Netral.

Karena nilai t_{hitung} sebesar 3.179 terletak pada area positif, artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka akan meningkat pula kepuasan pasien reservasi/booking rawat jalan. Maksudnya adalah apabila Rumah Sakit meningkatkan kualitas pelayanan khususnya reservasi/booking rawat jalan dengan cara menggunakan Sistem Aplikasi Online rawat jalan, maka pasien akan sangat terbantu karena pelayanan lebih cepat dan mudah.¹⁶

SIMPULAN

Karakteristik responden pada jenis kelamin perempuan, kelompok usia 35-49 tahun, dan pekerjaan Ibu Rumah Tangga menempati posisi tertinggi.

Merujuk pada pembahasan di atas, maka dapat kita simpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan reservasi/booking rawat jalan di Rumah Sakit Humana Prima berada pada kategori netral atau responden tidak bisa memberikan pilihan diantara setuju atau tidak setuju, dan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berimplikasi bahwa meningkatkan kepuasan pasien dengan cara membangun opini dan meningkatkan kepercayaan pasien pada rumah sakit dalam waktu cepat dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR RUJUKAN

1. Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, Andi. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*. 2021;12(10):543-551.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
5. Asnawi A. Servqual Model Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat Dan EMKL. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi* 2017; 1(1): 1-13.
6. Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. Profesi (Profesional Islam) Media Publikasi Penelitian .2016;14(1): 42-48.
7. Kuntoro W., & Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2017;2(1):140-147.
8. Fanny N., Fatimah F S., & Huda M. Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X, Prosiding Seminar Informasi Kesehatan, SIKesNas 2022:502-516.
9. Waworuntu, Bob. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
10. Tentang Rumah Sakit Humana Prima (2020). <https://humanaprima.id/tentang-kami/> diakses Mei, 15, 2023.
11. Edwin, N., 2018 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Immanuel Bndung. Tugas Akhir tidak dipublikasikan. Politeknik Piksi Ganesha.
12. Republik Indonesia. Kepmen PAN No.25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusutan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
13. Melita K., Nurul A., Oktaviana R., Melati P., & Agus A. Mutu Dan Kepuasan Terhadap Pasien. *JCH*. 2022;2(1): 63-66.
14. Novianti R., 2020 Pengaruh Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung. Tugas Akhir tidak dipublikasikan. Politeknik Piksi Ganesha.
15. Wahdania, Saleh D., & Fatmawati. Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Polewali Mandar.Jurnal Administrasi Publik. 2015;4(1):61-71.
16. Septian E. Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran *Online* di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. Matra Pembaruan. 2021;5(5):53-64