

## Hubungan Kualitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien

Neni Triana<sup>1</sup>, M. Ari Darmansyah<sup>2</sup>

Korespondensi

[nenitriana230784@gmail.com](mailto:nenitriana230784@gmail.com)<sup>1</sup>

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Budi Mulia  
Sriwijaya<sup>1,2</sup>

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan berdampak pada penilaian kepuasan pasien secara langsung di Puskesmas X Palembang yang menjadi pilihan rujukan tempat pelayanan kesehatan oleh masyarakat sebagai Faskes awal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif-analitik dengan studi *CrossSectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober sampai November 2024. Sampel diambil menggunakan accidental sampling dengan jumlah populasi 107.520 pasien dan sampel yang diambil sebanyak 100 responden menggunakan perhitungan rumus slovin. Instrumen penelitian menggunakan angket terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang yang meliputi komponen: bukti langsung (tangibles) dengan nilai p-value  $0,000 < 0,05$ ; keandalan (reliability) dengan p-value  $0,006 < 0,05$ ; ketanggapan (responsiveness) dengan p-value  $0,000 < 0,05$ ; jaminan (assurance) dengan p-value  $0,000 < 0,05$ ; dan empati (emphaty) dengan p-value  $0,000 < 0,05$ . Adapaun secara keseluruhan persentase kepuasan pasien sebesar 70%. Kesimpulan dari penelitian ini untuk meningkatkan nilai kepuasan pasien, maka Puskesmas wajib meningkatkan kualitas pelayanan di setiap bagian.

### ABSTRACT

*Service quality has a direct impact on patient satisfaction assessments. In Purwodadi Regency there are only twelve hospitals. One of these Health Care is Puskesmas X, which is the most preferred reference by the public. The aim of this research is to determine the relationship between service quality in the registration department and outpatient satisfaction at X Palembang Health Care. The approach taken in this research is quantitative-analytic with a cross sectional study. This research was carried out from Oktober to November 2023. Samples were taken using accidental sampling with a population of 107,520 patients and samples taken of 100 respondents using the Slovin formula calculation. The research instrument used a structured questionnaire. The results of the research show that there is a relationship between the quality of registration department services and outpatient satisfaction at Puskesmas X Palembang which includes components: tangibles with a p-value of  $0.000 < 0.05$ ; reliability with p-value  $0.006 < 0.05$ ; responsiveness with p-value  $0.000 < 0.05$ ; assurance with a p-value of  $0.000 < 0.05$ ; and empathy with a p-value of  $0.000 < 0.05$ . Overall, the total percentage of patient satisfaction is 70%. Thus, it can be concluded that to increase patient satisfaction scores, Health Care are obliged to improve the quality of service in every department.*

## PENDAHULUAN

Kualitas layanan rumah sakit menjadi faktor krusial dalam menentukan keberhasilan serta kepercayaan pasien dan keluarga. Kualitas layanan mendukung terciptanya lingkungan yang aman, efektif, dan nyaman bagi pasien pada industri kesehatan. Apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan masuk dalam kategori memuaskan. Lebih lanjut, apabila pelayanan tenaga kesehatan yang diterima oleh pasien lebih dari yang diharapkan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut bermutu. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berdampak pada penilaian kepuasan pasien secara langsung (Rovendra, 2020)

Mutu layanan kesehatan tidak meninggalkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Namun demikian, meskipun SOP telah dilaksanakan, tidak selamanya pasien merasa puas (Hubaedah & Inayanti, 2019). Salah satu komponen tambahan yang ternyata ikut berpengaruh terhadap penilaian kepuasan adalah persepsi pasien. Usaha untuk meningkatkan persepsi kualitas pelayanan terhadap pasien dapat berupa: meningkatkan komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien, terselenggaranya pelayanan yang responsif, dan ketersediaan fasilitas serta tenaga medis yang memadai (Manurung, 2019). Di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit, kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa indikator seperti bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) (Jayanti et al., 2021; Listiani et al., 2021).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan pada Oktober 2024, secara garis besar ditemukan

beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan di Puskesmas X Palembang. Kurangnya kualitas pelayanan dikarenakan faktor-faktor diantaranya masalah infrastruktur, sumber daya manusia, dan proses pelayanan. Beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan di Puskesmas yang memerlukan perhatian lebih, antara lain: 1) Pengambilan nomor antrean dan proses pendaftaran yang tidak efektif; 2) Penundaan pasien dikarenakan proses administrasi yang tidak efektif; 3) Pemeriksaan dokter dan pemeriksaan penunjang yang tidak efektif dan tepat waktu. 4) Pemberian terapi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasien. dan 5) Antrian panjang di bagian Instalasi Farmasi.

Puskesmas X merupakan Rumah Sakit Pemerintah tipe B yang merupakan rujukan utama bagi masyarakat. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, ditemukan bahwa permasalahan layanan yang sering ditemukan di bagian pendaftaran rawat jalan adalah berkas pendaftaran pasien yang menumpuk. Pasien juga mengeluhkan waktu tunggu di bagian pendaftaran yang relatif lama, yaitu hingga 30 menit (belum termasuk waktu tunggu di poli). Waktu tunggu pasien menjadi salah satu prasyarat penting terhadap kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan yang relatif singkat sangat penting dalam menciptakan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu dari bagian pendaftaran hingga mendapatkan pelayanan di poli adalah < 60 menit. Setelah dilakukan penilaian, adapun sebesar 91,9% pasien merasa puas dengan layanan yang telah diberikan. Berdasarkan hal tersebut, maka penting bagi petugas kesehatan untuk memprioritaskan kedisiplinan,

komitmen, dan efisiensi terhadap pemberian layanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan (Simarmata et al., 2021).

Masyarakat umumnya menilai kualitas rumah sakit dari kesan pertama yang didapat saat berinteraksi dengan petugas pendaftaran pasien. Kualitas pelayanan di bagian pendaftaran akan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat tentang rumah sakit tersebut. Oleh karena itu, interaksi antara petugas pendaftaran dan pasien haruslah ramah, cepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, waktu tunggu pelayanan harus diperpendek dan janji pelayanan harus tepat waktu guna menghindari ketidaknyamanan dan ketidakpuasan dari pengguna jasa. Perlunya sebuah data terkait hubungan kualitas pelayanan pada bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang agar menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dimata masyarakat pengguna jasa kesehatan tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif-analitik yang dilakukan untuk memperoleh fakta dari gejala yang ada di lokasi penelitian terkait hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas X Palembang pada bulan November 2024. Studi *cross sectional* dipilih guna mengambil sampel data pada waktu yang sama

dan dilakukan hanya dalam waktu yang terbatas. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan populasi pasien rawat jalan Puskesmas X Palembang dan ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan peneliti. Adapun kriteria inklusi meliputi: pasien berusia 18-60 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien yang tidak lengkap mengisi angket dan tidak menjawab pertanyaan sesuai dengan petunjuk.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan 5 dimensi yaitu: 1) bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di bagian pendaftaran. Sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan hasil 100 responden. Instrumen penelitian menggunakan angket terstruktur yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data ini dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat menggunakan analisis *chi square*.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas X Tahun 2024 dilakukan dalam jangka waktu kurang lebih satu bulan.

**Tabel 1. Distribusi Responden**

Variabel	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	38	38%
Perempuan	62	62%
<b>Total</b>	100	100%
<b>Umur</b>		
≤ 30	71	71%
> 30	29	29%
<b>Total</b>	100	100%
<b>Pendidikan</b>		
SD	2	2%
SMP/MTS	4	4%
SMA/SMK/MA	56	56%
Diploma/Sarjana	38	38%
<b>Total</b>	100	100%
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	70	70%
Tidak Puas	30	30%
<b>Total</b>	100	100%

Hasil kepuasan pasien tersaji pada tabel 1 yang menyatakan bahwa sebagian besar responden merasa puas (70%) dengan pelayanan di bagian pendaftaran. Hasil ini dirasa masih kurang cukup baik bagi sebuah layanan rumah sakit mengingat masih banyaknya pasien menyatakan ketidakpuasan yaitu sebesar 30%. Padahal layanan di bagian pendaftaran merupakan wajah depan suatu layanan Puskesmas. Oleh karena itu, masih banyak peningkatan yang perlu dilakukan oleh Puskesmas X Palembang Tahun 2024.

Berdasarkan penelitian, maka didapatkan informasi seputar karakteristik responden yang tersaji dalam tabel 1 di bawah ini. Sebagian besar responden adalah perempuan (62%) dibandingkan dengan laki-laki (38%). Paling banyak responden berada pada usia ≤ 30 (71%) dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA/SMK/MA yaitu sebesar (56%). Kepuasan pasien diukur menggunakan sembilan pertanyaan yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas (tabel 2). Setelah dilakukan uji normalitas, maka diketahui bahwa variabel kepuasan pasien terdistribusi tidak normal dengan nilai p-value sebesar 0,000 (<0,05, median = 8).

**Tabel 2 Variabel Kualitas Pelayanan**

Komponen	N	%
<b>Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</b>		
Fasilitas Lengkap	51	51%
Fasilitas Tidak Lengkap	49	49%
<b>Total</b>	100	100%
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
Handal	51	51%

Tidak Handal	49	49%
Total	100	100%
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>		
Responsif	68	68%
Tidak Responsif	32	32%
Total	100	100%
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>		
Terjamin	89	89%
Tidak Terjamin	11	11%
Total	100	100%
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>		
Berempati	65	65%
Tidak Berempati	35	35%
Total	100	100%

## PEMBAHASAN

Apabila suatu pelayanan kesehatan memiliki presentase di bawah angka tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa layanan dianggap tidak berkualitas dan tidak memenuhi standar minimal (Istiana et al., 2019). Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan di bagian pendaftaran Puskesmas X Palembang Tahun 2024 tidak memenuhi standar minimal. Jika menilik terminologi dari kepuasan pasien itu sendiri merupakan penilaian atau persepsi pasien terhadap suatu layanan yang telah mereka dapatkan dibandingkan dengan harapan yang mereka miliki.

Kepuasan pasien ini dijadikan sebuah tolak ukur guna meningkatkan kualitas pada mutu pelayanan kesehatan. Jika kepuasan rendah maka penyelenggara fasilitas pelayanan kesehatan, yang dalam hal ini adalah rumah sakit, wajib meningkatkan pelayanan yang diberikan (Taekab et al., 2019).

Pada penelitian ini juga diketahui bahwa responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024 pada komponen jaminan (*assurance*). Secara garis besar responden menyatakan keterjaminan layanan di bagian pendaftaran, yaitu sebesar (89%). Keterjaminan mencakup

komponen sebagai berikut: staf pendaftaran memiliki pengetahuan yang memadai mengenai prosedur pendaftaran dan sistem yang digunakan; memberikan kepastian kepada pasien; sikap sopan dan ramah; menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pasien; staf pendaftaran dapat dipercaya dan memberikan rasa aman kepada pasien; menjaga kerahasiaan informasi dan memberikan kepercayaan bahwa proses pendaftaran dilakukan dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

Hasil penelitian pada variabel jaminan (*assurance*) sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang dilakukan di UPTD Puskesmas Sosial Palembang dengan menggunakan indeks kepuasan. Adapun nilai indeks kepuasan sebesar 74,55. Tanggapan positif ini berasal dari upaya petugas dalam menerapkan tata nilai yang ada di puskesmas, seperti senyum, sapa, salam, sopan, dan santun. Selain itu, petugas juga dinilai mengutamakan memberikan informasi yang jelas dan mengarahkan pasien ke polimasing-masing setelah pendaftaran, sehingga pasien merasa percaya pada pelayanan yang diberikan (Porwani & Septiyani, 2019).

Hasil analisis bivariat antara kualitas layanan dengan kepuasan menggunakan uji Chi-Square memberikan hasil sebesar 0,000 (*p-value* < 0,05). Hal tersebut menunjukkan

ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian di RSUD Basemah Kota Pagar Alam, berdasarkan distribusi frekuensi, ditemukan bahwa sebanyak 67,0% responden menyatakan bahwa Assurance tidak baik, sementara sebanyak 33,0% responden menyatakan Assurance baik. Hasil uji statistik *Chi-Square* menunjukkan  $p\text{ value} = 0,001$ , yang jika dibandingkan dengan nilai  $\alpha = 0,05$ , maka  $p\text{ value} < 0,05$ . Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini menyimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara Assurance dengan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan (Jayanti et al., 2021).

Komponen kepuasan pasien yang terakhir diukur oleh peneliti adalah empati (emphaty). Sebagian besar responden (65%) menyatakan bahwa petugas memiliki empati terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024. Sedangkan, presentase yang juga dinilai besar, yaitu 35%, menunjukkan hasil yang sebaliknya. Jika melihat hasil penelitian lebih lanjut, pasien paling banyak memberikan respon negatif terhadap komponen empati petugas adalah pada pertanyaan: “Apakah petugas pendaftaran pasien rawat jalan memberikan solusi atau alternatif untuk masalah atau keluhan terkait dengan layanan pendaftaran Anda dengan baik?” yaitu sebesar 23%; dan “Apakah petugas pendaftaran pasien rawat jalan memberikan informasi yang mudah dipahami mengenai proses pendaftaran dan persyaratan yang diperlukan?” yaitu sebesar 12%. Hasil uji bivariat antara variabel kualitas pelayanan terkait empati (emphaty) terhadap kepuasan pasien menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan nilai  $p\text{-value}$  sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $p\text{-value}$  lebih kecil dari tingkat

signifikansi yang ditetapkan (0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara empati dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang memberi hasil Koefisien regresi dimensi empati memiliki nilai positif sebesar 0,159 (X4), yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel bebas empati akan menyebabkan variabel (Y) naik sebesar 0,159. Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini bahwa PTD Puskesmas Sosial Palembang perlu mempertahankan kemampuan dalam memberikan perhatian secara khusus kepada pasien dan memahami kebutuhan mereka (Porwani & Septiyani, 2019).

## KESIMPULAN

Penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa: terdapat hubungan pada komponen bukti langsung (tangibles) pada kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024 karena nilai  $p\text{-value} 0,000 < 0,05$ ; terdapat hubungan pada komponen keandalan (reliability) pada kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024 karena nilai  $p\text{-value} 0,006 < 0,05$ ; terdapat hubungan pada komponen ketanggapan (*responsiveness*) pada kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024 karena nilai  $p\text{-value} 0,000 < 0,05$ ; terdapat hubungan pada komponen jaminan (*assurance*) pada kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024

karena nilai p-value  $0,000 < 0,05$ ; dan terdapat hubungan pada komponen empati (emphaty) pada kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Palembang Tahun 2024 karena nilai p- value  $0,000 < 0,05$ .

Yogyakarta Windu Cahyo Saputro. Tugas Akhir. UGM.

Simamata. (2021). Gambaran Mutu Pelayanan Petugas di Tempat Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSIY PDHI Yogyakarta Windu Cahyo Saputro. Tugas Akhir. UGM.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Hubaedah, A., & Inayanti, E. (2019). Mutu Pelayanan Kebidanan. Jakarta: SPASI MEDIA.

Istiana, M. N., Imran Ahmad, L. O. A., & Dwiyantri Liaran, R. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1 Nomor 2(02), 24–31.

Jayanti, I., Suryani, L., & Anggreny, D. E. (2021). Analysis of the Quality of Outpatient Registration Services at Besemah Hospital, Pagar Alam City in 2021. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 4(2), 204–211.  
<https://doi.org/10.32524/jksp.v4i2.267>.

Listiani, T., Pratama, R., & Mochtar. (2021). Outpatient Service Implementation Model at Bandung City Mother Baby Hospital. In *Proceedings of the 2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)* (hal. 9–14).  
<https://doi.org/10.2991/assehr.k.210629.003>.

Porwani, S. (2019). Gambaran Mutu Pelayanan Petugas di Tempat Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSIY PDHI

Rovendra, , Sugiarsi, S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, 5(1), 90–10.

Taekab, E. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSU Puri Asih Salatiga. Tesis. UNDIPTIME and