

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SITI AISYAH LUBUKLINGGAU

Nanda Setia Wiguna¹, Erik Gunawan²
Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia^{1,2}
nandanuncen19@gmail.com¹, erik.gunawan@piksi.ac.id²

Received: 14-08-2021
Revised: 08-02-2022
Accepted: 10-02-2022

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja atau hasil pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan apa yang dirasakannya dengan harapannya.

Tujuan: Tujuan dari penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau

Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode deskriptif

Hasil: Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau kemudian sampel diambil sebanyak 100 pasien. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (97%) tingkat kepuasan pelayanan petugas, (97%) tingkat kepuasan waktu pelayanan, (97%) tingkat kepuasan sarana dan prasarana

Kesimpulan: Hasil keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rekam medis di TPPRJ sudah cukup baik yakni (97%). Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan di bagian TPPRJ.

Kata kunci: tingkat kepuasan, TPPRJ, pasien

Abstract

Background: Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the performance or results of health services obtained after the patient compares what he feels with his expectations

Objective: The purpose of the study was to determine the level of patient satisfaction at the outpatient registration area of the Siti Aisyah Regional General Hospital Lubuklinggau

Methods: This research uses descriptive research method.

Results: The population in this study were all outpatients who were treated at the Siti Aisyah Regional General Hospital Lubuklinggau then the sample was taken as many as 100 patients. The results

of this study indicate that (97%) the level of service satisfaction of officers, (97%) the level of satisfaction of service time, (97%) the level of satisfaction of facilities and infrastructure

Conclusion: *The results of the overall level of patient satisfaction with the quality of medical record services at TPPRJ are quite good, namely (97%). It is hoped that the hospital can improve services in the TPPRJ section.*

Keywords: *level of satisfaction; TPPRJ; patient.*

**Correspondence Author: Depi Julvianingsih Kadarusman
Email: djkadarusman@piksi.ac.id*



PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi yang menyediakan tempat tidur rawat inap, pelayanan medis dan pelayanan perawatan terus menerus untuk diagnosa dan pengobatan oleh staf medis yang terorganisir (Siyoto & Pribadi, 2016). Rumah sakit diklasifikasikan sebagai tempat pelayanan akut dan jangka pendek atau jangka panjang apabila lama rata-rata pasien menginap kurang lebih dari 30 hari (Triani, 2019).

Fungsi utama rumah sakit adalah untuk menyediakan diagnosa dan pengobatan baik bedah atau pun non bedah untuk pasien yang memiliki kondisi apapun dari berbagai jenis kondisi medis (Anandyta, 2020). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja atau hasil pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan apa yang dirasakannya dengan harapannya (Tarigan & Ginting, 2019). Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Hafid, 2014).

Jadi kepuasan atau tidak kepuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Kotler & Armstrong, 2005). Bagian rekam medis tersebut berperan sangat penting karena berhubungan dengan kesan pertama dan rasa nyaman dalam proses selanjutnya yang akan berlangsung (Panggabean & Marpaung, 2019).

Jika pelayanan kurang baik pada bagian pertama kontak ini akan menghancurkan pemasaran luar rumah sakit besar sekali perannya. Hal itu memerlukan dukungan, komitmen dan etika profesi rekam medis. Pelayanan rekam medis yang berkualitas merupakan keadaan yang diinginkan oleh petugas rekam medis, pasien, keluarga pasien dan semua yang terlibat dalam kehidupan kerjanya (Munawarah, Fitriani, & Jamaluddin, 2020).

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan tempat penerimaan pendaftaran pasien rawat jalan yang akan berobat dirumah sakit. Usaha peningkatan kualitas pelayanan TPPRJ tersebut dapat terlaksana dengan baik, terlebih dahulu harus diketahui mengenai kualitas pelayanan TPPRJ yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum (Irmawati Mathar & Igayanti, 2021). Pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau ada beberapa yaitu administrasi kepegawaian, keuangan, tatusaha, akuntansi, tempat pendaftaran pasien dan lain sebagainya sedangkan hasil survey tersebut hanya menilai pelayanan administrasi secara umum, belum terperinci perlu dilakukan analisa lebih lanjut penilaian pasien tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di TPPRJ, hal ini penting sebagai acuan dalam *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau*

pembenahan pelayanan di TPPRJ agar dapat memberikan kepuasan pasien yang optimal (Putra, 2017).

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) belum optimal dikarenakan masih kurangnya fasilitas ditempat pendaftaran misalnya komputer sehingga pasien yang melakukan pendaftaran lama menunggu. Adapun permasalahan, maka penulis tertarik meneliti lebih lanjut masalah tersebut yang berjudul Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau.

METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif (Soendari, 2012). Penelitian deskriptif yaitu penulis hanya menggambarkan dan menganalisa keadaan yang diperoleh dari hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari individu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau kemudian sampel diambil sebanyak 100 pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien TPPRJ dilakukan terhadap 100 responden yang diwawancarai langsung diperoleh tingkat kepuasan pasien, menunjukkan persentase tingkat kepuasan terhadap pelayanan petugas pendaftaran adalah (97%) responden menyatakan puas sedangkan (3%) responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien TPPRJ dilakukan terhadap 100 responden yang diwawancarai langsung diperoleh tingkat kepuasan terhadap waktu pelayanan TPPRJ, menunjukkan persentase tingkat kepuasan terhadap waktu pelayanan di TPPRJ adalah (97%) responden menyatakan puas sedangkan (3%) responden menyatakan tidak puas terhadap waktu pelayanan TPPRJ di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Petugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien TPPRJ dilakukan terhadap 100 responden yang diwawancarai langsung diperoleh tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana TPPRJ, menunjukkan persentase tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana adalah (97%) responden menyatakan puas sedangkan (3%) responden menyatakan tidak puas terhadap sarana dan prasarana TPPRJ di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau tidak kepuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Kotler, 2005).

Kepuasan pasien memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien penting mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih banyak kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Harahap, 2019). Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan (Radito, 2014).

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan pasien secara keseluruhan di pelayanan petugas di tempat Pendaftaran Pasien Rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau dari 100 responden, sebagian besar responden menyatakan puas (97%) dan (3%) responden menyatakan tidak puas. Tidak ada responden yang menyatakan puas dan tidak puas terhadap pelayanan petugas ditempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Waktu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap waktu pelayanan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan suatu sistem penyediaan waktu pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, minimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi dan sasaran (Hadi Sugito, 2005). Petugas rekam medis pada waktu pendaftaran pasien rawat jalan tidak ada kurangnya karena jumlah petugas terdapat 7 petugas dibagian TPRJ, umum 2 orang, BPJS 3 orang dan loket karcis 2 orang. Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan pasien secara keseluruhan di waktu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau dari 100 responden, sebagian besar responden menyatakan puas (97%) dan (3%) responden menyatakan tidak puas. Tidak ada responden yang menyatakan puas dan tidak puas terhadap waktu pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau.

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sarana dan Prasarana Petugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Dari sudut sarana dan prasarana di TPRJ Rumah sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau dari sarana penunjang pelayanan rekam medis yang ada seperti rak penyimpanan, roll o pack, meja, kursi, buku, KIUP sudah cukup baik, untuk prasarananya sendiri seperti kursi yang ada pada ruang tunggu pasien telah tercukupi.

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa kepuasan pasien secara keseluruhan di sarana dan prasaranan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau dari 100 responden, sebagian besar responden menyatakan puas (97%) dan (3%) responden menyatakan tidak puas. Tidak ada responden yang menyatakan puas dan tidak puas terhadap sarana dan prasarana ditempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau.

KESIMPULAN

Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau

Tingkat kepuasan sarana dan prasarana sebanyak 97%. Tingkat ketidakpuasan sarana dan prasarana sebanyak 3%. Ada beberapa kendala dan hambatan dalam kegiatan seperti Komputer sering kehilangan sinyal internet, printer mengalami gangguan saat petugas melayani pasien. Seringkali petugas lama mencari berkas pasien karena berkas sering terselip. KIB tidak lengkap sering hilang. Jika petugas menanyakan KTP alasannya ketinggalan. Lamanya waktu pelayanan untuk pasien baru. Ada beberapa kendala dan hambatan dalam kegiatan seperti Komputer sering kehilangan sinyal internet, printer mengalami gangguan saat petugas melayani pasien. Seringkali petugas lama mencari berkas pasien karena berkas sering terselip. KIB tidak lengkap sering hilang. Jika petugas menanyakan KTP alasannya ketinggalan. Lamanya waktu pelayanan untuk pasien baru.

BIBLIOGRAFI

- Anandyta, Meutia Dienul. (2020). *Analisis Perbandingan Pengalaman Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Dengan Rumah Sakit Stella Maris Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Hafid, Muhammad Anwar. (2014). Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di rsud syech yusuf kab. gowa. *Jurnal Kesehatan*, 7(2). <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v7i2.56>
- Harahap, Tika Harnita. (2019). *Perlunya Penerapan Interprofesional Colaboration Terhadap Keselamatan Pasien*. [10.31219/osf.io/tvhm8](https://doi.org/10.31219/osf.io/tvhm8)
- Irmawati Mathar, S. K. M., & Igayanti, Isna Bayin. (2021). *Manajemen Informasi Kesehatan (Pengelolaan Rekam Medis) Edisi Revisi*. Deepublish.
- Kotler, Philip, & Armstrong, Gary. (2005). *Manajemen Pemasaran*, jilid I dan II. Jakarta: PT. Indeks.
- Munawarah, Munawarah, Fitriani, Arifah Devi, & Jamaluddin, Jamaluddin. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Poliklinik Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Harapan Medika Ujungbatu Rokan Hulu Riau Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Cehadum*, 2(2), 19–30.
- Panggabean, Terry Noviar, & Marpaung, Andreas Putra. (2019). Gambaran Aplikasi Pengingat Pasien Tb Paru Berbasis SMS Gateway di Puskesmas Glugur Darat. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(2), 655–660. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i2.89>
- Putra, Tri Utomo. (2017). *Studi Penerapan Pelayanan Kesehatan Islami dalam Dimensi Kualitas Pelayanan pada Penanganan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Radito, Th. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>
- Analisa Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Siti Aisyah Lubuklinggau*

Siyoto, Sandu, & Pribadi, Firstanto Agung. (2016). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Rekam Medik dengan Kepuasan Pasien di Poli Kandungan RSIA Puri Galeri Bersalin Kota Malang. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 4(2), 64–73. <https://doi.org/10.33366/cr.v4i2.467>

Soendari, Tjutju. (2012). Metode Penelitian Deskriptif. *Bandung, UPI. Stuss, Magdalena & Herdan, Agnieszka*, 17.

Tarigan, Handy, & Ginting, Magdalena. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58–67.

Triani, Karina. (2019). Gambaran Beban Kerja Perawat di Ruang Cempaka RSUD Majalaya. *Triani, Karina*.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BYSA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).