

## Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soetarto Tahun 2018

Fadia Sulaiman<sup>1</sup>, Fitria Latupono<sup>2</sup>, Hendra Rohman<sup>3</sup>, Ibnu Mardiyoko<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia

Email: fadiasulaimanyusuf@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat, serta mampu memberikan kepuasan. Mutu suatu pelayanan dinilai baik apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata. Kualitas pendaftaran rawat jalan RS Dr. Soetarto terdapat nomor antrian yang tidak urut serta waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan adalah 15 menit. Pelayanan standar yang ditetapkan adalah 5 menit, sehingga menjadi keluhan pasien. Tujuan penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik/tampilan, empati, daya tanggap/kepedulian. Jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner tertutup. Teknik *non probability sampling*, jenis *sampling insidental* dengan jumlah sampel yaitu 95 responden. Hasilnya, tingkat kepuasan pasien dari 95 responden berdasarkan kehandalan yaitu 86,1%, jaminan yaitu 84,2%, dimensi bukti fisik yaitu 71,8%, empati yaitu 79,8%, daya tanggap yaitu 84,6%. Kesimpulan, kepuasan tertinggi pada lima dimensi terletak pada aspek kehandalan yaitu 86,1% pasien menyatakan puas, dan nilai terendah ada pada aspek bukti fisik yaitu 71,8% yang menyatakan tidak puas terhadap kualitas pendaftaran rawat jalan.

**Kata Kunci :** Lima dimensi mutu, pendaftaran rawat jalan, tingkat kepuasan pasien

### ABSTRACT

*Health services are expected to be able to meet the needs, desires, and expectations of the community, and be able to provide satisfaction. The quality of a service is considered good if the health service can provide satisfaction to each patient in accordance with the average level of satisfaction. The quality of outpatient registration at Dr. Hospital. Soetarto there are queue numbers that are not sequential and the waiting time to get service is 15 minutes. The standard service set is 5 minutes, so it becomes a patient complaint. The purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with outpatient registration services based on five dimensions of service quality, namely reliability, assurance, physical evidence/appearance, empathy, responsiveness/care. This type of research is descriptive. Data collection using closed questionnaires. Non-probability sampling technique, incidental sampling type with a sample size of 95 respondents. As a result, the level of patient satisfaction from 95 respondents based on reliability is 86.1%, assurance is 84.2%, dimensions of physical evidence are 71.8%, empathy is 79.8%, responsiveness is 84.6%. In conclusion, the highest satisfaction on the five dimensions lies in the reliability aspect, namely 86.1% of patients stated that they were satisfied, and the lowest value was on the physical evidence aspect, namely 71.8% who stated that they were not satisfied with the quality of outpatient registration.*

*Keywords: Five dimensions of quality, outpatient registration, patient satisfaction level*

### PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan

secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat; sedangkan pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapannya. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan dalam Permenkes No. 43 Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan.

Sistem informasi pelaporan rekam medis mempermudah petugas dalam mencari data pasien, mampu mengolah data pasien serta membuat laporan rekapitulasi kunjungan pasien (Rohman, 2017). Sistem informasi pelaporan yang dirancang sesuai analisis kebutuhan sistem dapat diterima oleh pengguna sistem, kelengkapan pengisian pelaporan menjadi lebih lengkap (Rohman & Try Nur Aminna, 2018). Pelaporan menggunakan *excel* masih ditemukan kekurangan, yaitu data tidak konsisten, keterlambatan pengumpulan pelaporan, salah simpan data, hak akses digunakan semua pihak, dan duplikat data (Rohman dan Agnia, 2019). Konsep awal unit kerja rekam medis untuk klinik pratama dapat dimulai dari perencanaan secara bertahap mulai identifikasi hingga pemilihan alternatif agar dapat diimplementasikan sesuai standar dan kebutuhan (Meianti, 2018).

Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan media antara pasien dan petugas rumah sakit melakukan kontak yang pertama kali atau awal dari semua pelayanan rumah sakit yang dilakukan. Persepsi masyarakat pengguna jasa rumah sakit terhadap baik buruknya pelayanan ditemukan pada TPPRJ, hendaknya pelayanan yang diberikan pada tempat penerimaan pasien rawat jalan ini harus berkualitas. Kualitas pelayanan harus dilihat berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik/tampilan (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap/kepedulian (*responsiveness*).

## METODE

Jenis penelitian deskriptif, berlokasi di RS Dr. Soetarto Yogyakarta. Penelitian deskriptif dipilih untuk menggambarkan atau menjelaskan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pasien pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta. Instrumen berupa kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Subyek dan populasi adalah pasien atau keluarga pasien rawat jalan, jumlah kunjungan pasien pada tahun 2017 (penelitian dilakukan pada Januari 2018) yaitu 21.437 pasien. Rata-rata kunjungan pasien dalam satu bulan diperoleh jumlah populasi yaitu 1.786 pasien. Obyek penelitian adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ). Sampel menggunakan teknik *insidental sampling*. Teknik ini digunakan karena jumlah pasien rawat jalan tidak menentu sehingga setiap pasien/keluarga pasien yang mendaftar ketika bertemu peneliti bersedia mengisi kuesioner yang akan dijadikan sebagai sampel. Sampel yaitu 95 pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Skor kriterium untuk aspek kehandalan (*reliability*) adalah skor kriterium =  $5 \times 4 \times 95 = 1900$ . Nilai kriterium sebesar 1900 tersebut digunakan sebagai pembagi pada perhitungan tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 1. Data variabel pernyataan kehandalan (*reliability*)**

| No. | Pernyataan                                                                                      | Skor |    |   |   |   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|---|---|---|
|     |                                                                                                 | 5    | 4  | 3 | 2 | 1 |
| 1   | Prosedur pendaftaran di rumah sakit sangat mudah dan tidak berbelit-belit                       | 39   | 47 | 6 | 3 | 0 |
| 2   | Petugas pendaftaran dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan                                 | 36   | 54 | 3 | 2 | 0 |
| 3   | Petugas memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan identitas pasien                     | 40   | 49 | 4 | 1 | 1 |
| 4   | Petugas pendaftaran selalu berupaya membantu menyelesaikan masalah bila pasien memiliki masalah | 41   | 48 | 1 | 5 | 0 |

Hasil tersebut mendukung pelayanan yang diberikan kepada pasien/keluarga pasien, sehingga dapat dilihat dari pelayanan mana pasien menyatakan sangat puas, puas, ragu-ragu, kurang puas, dan tidak puas.

**Tabel 2 Distribusi frekuensi kehandalan (*reliability*)**

| No.    | Skor | Kategori    | Jawaban responden | Persentase |
|--------|------|-------------|-------------------|------------|
| 1      | 5    | Sangat Puas | 156               | 41,0%      |
| 2      | 4    | Puas        | 198               | 52,1%      |
| 3      | 3    | Ragu-ragu   | 14                | 3,6%       |
| 4      | 2    | Kurang puas | 11                | 2,8%       |
| 5      | 1    | Tidak puas  | 1                 | 0,26%      |
| Jumlah |      |             | 380               | 100%       |

Pada 95 responden menyatakan bahwa berdasarkan pernyataan terhadap kualitas pelayanan pendaftaran 156 responden sangat puas (41, 0%), 198 responden puas (52,1%), 14 responden ragu-ragu (3,6%), 11 responden kurang puas (2,8%), 1 orang responden tidak puas (0,26%).

**Tabel 3. Total skor jawaban dimensi kehandalan (*reliability*)**

|   | Pernyataan |     |     |     |       |
|---|------------|-----|-----|-----|-------|
|   | 1          | 2   | 3   | 4   | Total |
| Σ | 407        | 409 | 411 | 410 | 1.637 |

Total skor pengisian kuesioner dari 4 item pernyataan kepada 95 responden sesuai hasil rekapitulasi adalah 1.637 Angka tersebut berada di bawah skor kriterium yang seharusnya 1900 Tingkat kepuasan pelanggan terhadap aspek kehandalan (*reliability*) adalah tingkat kepuasan = (skor total/skor ideal kriterium) x 100% = (1.637/1.900) x 100% = 0,861 x 100% = 86,1%. Tingkat kepuasan pasien terhadap kehandalan (*reliability*) adalah sebesar 86,1%, persentase nilai ini lebih dari angka 80% sebagai kriteria atau standar yang telah ditetapkan.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pada TPPRJ rumah sakit terhadap aspek kehandalan (*reliability*) kepada 95 responden dengan kuesioner tertutup. Skala nilai 1 sampai 5 (angka 1 nilai terendah, angka 5 nilai tertinggi). Pada tabel 3 di atas bahwa skor tertinggi pada

pernyataan nomor 3 dengan skor 411, yaitu “petugas memberikan pelayanan dengan teliti saat menanyakan identitas pasien”. Kemudian skor terendah adalah pada pernyataan nomor 1 dengan skor 407 untuk pernyataan “prosedur pendaftaran di rumah sakit sangat mudah dan tidak berbelit-belit”, artinya pasien dalam hal ini masih kurang puas terhadap prosedur pendaftaran, karena di ruang tunggu pendaftaran TPPRJ tidak ditemukan gambar alur pelayanan yang mudah dijangkau dan dapat dibaca oleh pasien.

Skor kriterium aspek jaminan (*assurance*) =  $5 \times 4 \times 95 = 1900$ , nilai 1900 akan digunakan sebagai pembagi pada perhitungan tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 4. Data variabel pernyataan jaminan (*assurance*)**

| No | Pernyataan                                            | Skor |    |   |    |   |
|----|-------------------------------------------------------|------|----|---|----|---|
|    |                                                       | 5    | 4  | 3 | 2  | 1 |
| 1  | Petugas selalu tersenyum saat menyapa pasien          | 42   | 47 | 3 | 2  | 1 |
| 2  | Petugas sopan dalam memperlakukan pasien              | 48   | 44 | 2 | 0  | 1 |
| 3  | Petugas pelayanan bersifat ramah                      | 47   | 46 | 0 | 2  | 0 |
| 4  | Petugas pendaftaran tepat waktu dalam melayani pasien | 24   | 38 | 9 | 19 | 5 |

**Tabel 5. Distribusi frekuensi jaminan (*assurance*)**

| No     | Skor | Kategori    | Jawaban Responden | Persentase |
|--------|------|-------------|-------------------|------------|
| 1      | 5    | Sangat Puas | 161               | 42,3%      |
| 2      | 4    | Puas        | 175               | 46,0%      |
| 3      | 3    | Ragu-ragu   | 14                | 3,6%       |
| 4      | 2    | Kurang puas | 23                | 6,0%       |
| 5      | 1    | Tidak puas  | 7                 | 1,8%       |
| Jumlah |      |             | 380               | 100%       |

Pada 95 responden, pernyataan nomor 1 sampai 4 menyatakan variabel jaminan (*assurance*) pada tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran di TPPRJ rumah sakit dengan rincian 161 responden mengisi sangat puas dengan persentase 42,3%, 175 responden mengisi puas dengan persentase 46,0%, 14 responden mengisi ragu-ragu dengan persentase 3,6%, 23 responden mengisi kurang puas dengan persentase 6,0% kemudian 7 responden mengisi tidak puas dengan persentase 1,8%. Skor penilaian apabila sangat puas = 5, puas = 4, ragu-ragu = 3, kurang puas = 2, tidak puas = 1.

**Tabel 6. Total skor jawaban dimensi jaminan (*assurance*)**

|          | Pernyataan |     |     |     |       |
|----------|------------|-----|-----|-----|-------|
|          | 1          | 2   | 3   | 4   | Total |
| $\Sigma$ | 412        | 423 | 423 | 342 | 1.600 |

Total skor pengisian kuesioner dari 4 item pernyataan dengan 95 responden adalah 1600, dan masih berada dibawah skor kriterium 1900. Tingkat kepuasan =  $(\text{skor total} / \text{skor ideal kriterium}) \times 100\% = (1.600 / 1900) \times 100\% = 0,842 \times 100\% = 84,2\%$ . Tingkat kepuasan pasien terhadap jaminan

(*assurance*) adalah sebesar 84,2% dan nilai ini melebihi angka 80% sebagai kriteria /standar yang telah ditetapkan.

Hasil analisis terhadap aspek jaminan (*assurance*) adalah dari skala 1-5 (1 angka terendah, sedang 5 adalah angka tertinggi), dimana skor tertinggi pada pernyataan 2 dan pernyataan 3 yaitu 'petugas sopan dalam memperlakukan pasien' serta 'Petugas pelayanan bersifat ramah' dengan skor 423. Skor terendah 342 pada pernyataan nomor satu yaitu 'petugas pendaftaran tepat waktu dalam melayani pasien' artinya bahwa pasien kurang puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek bukti fisik/tampilan (*tangible*), pertama yang harus dilakukan untuk menghitung skor ideal kriterium sebagai pembagi dalam menghitung tingkat kepuasan responden diperlukan nilai maksimal pada setiap pernyataan x jumlah pernyataan x jumlah responden. Nilai maksimal item pernyataan adalah 5, jumlah pernyataan 4 serta jumlah responden adalah 95, skor kriterium aspek bukti fisik/tampilan (*tangible*) adalah  $5 \times 4 \times 95 = 1900$ .

**Tabel 7. Data variabel pernyataan bukti fisik/tampilan (*tangible*)**

| No | Pernyataan                                                                  | Skor |    |    |    |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|------|----|----|----|----|
|    |                                                                             | 5    | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 1  | Fasilitas ruang tunggu nyaman, tersedia pendingin ruangan dan televisi (TV) | 5    | 46 | 10 | 19 | 15 |
| 2  | Ruangan pelayanan pendaftaran tertata dengan baik                           | 22   | 67 | 5  | 1  | 0  |
| 3  | Tersedia bacaan seperti koran atau majalah                                  | 5    | 31 | 14 | 31 | 14 |
| 4  | Petugas pendaftaran selalu berpenampilan rapi                               | 37   | 54 | 3  | 1  | 0  |

Hasil pengamatan mendukung pelayanan yang diberikan kepada pasien/keluarga pasien, sehingga dapat dilihat dari pelayanan mana pasien menyatakan sangat puas, puas, ragu-ragu, kurang puas, dan tidak puas.

**Tabel 8. Distribusi frekuensi bukti fisik/tampilan (*tangible*)**

| No     | Skor | Kategori    | Jawaban Responden | Persentase |
|--------|------|-------------|-------------------|------------|
| 1      | 5    | Sangat Puas | 69                | 18,1%      |
| 2      | 4    | Puas        | 198               | 52,1%      |
| 3      | 3    | Ragu-ragu   | 32                | 8,42%      |
| 4      | 2    | Kurang puas | 52                | 13,68%     |
| 5      | 1    | Tidak puas  | 29                | 7,6%       |
| Jumlah |      |             | 380               | 100%       |

Diketahui dari 95 responden menyatakan variabel bukti fisik/tampilan (*tangible*) pada tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran yaitu 69 responden mengisi sangat puas dengan persentase 18,1% 198 responden mengisi puas dengan persentase 52,1%, 32 responden mengisi ragu-ragu dengan persentase 8,42%, 52 responden mengisi kurang puas dengan persentase 13,68%, serta 29 responden mengisi tidak puas dengan persentase 7,6%. Skor nilai sangat puas = 5, Puas = 4, Ragu-ragu = 3, Kurang puas = 2, tidak puas = 1.

**Tabel 9. Total skor jawaban dimensi bukti fisik/tampilan (*tangible*)**

|   | Pernyataan |     |     |     |       |
|---|------------|-----|-----|-----|-------|
|   | 1          | 2   | 3   | 4   | Total |
| Σ | 292        | 395 | 267 | 412 | 1.366 |

Total skor pengisian kuesioner sesuai hasil rekapitulasi adalah 1.366, angka ini berada dibawah skor kriterium seharusnya 1900, tingkat kepuasan pelanggan terhadap aspek bukti fisik/tampilan (*tangible*) adalah tingkat kepuasan = (skor total/skor ideal kriterium) x 100% = (1.366 /1900) x 100% = 0,718 x 100% = 71, 8 %.

Perhitungan terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap bukti fisik/tampilan (*tangible*) adalah sebesar 71,8%, nilai ini kurang dari angka 80% sebagai kriteria/ standar yang telah ditetapkan. Total skor tertinggi dari setiap item pernyataan adalah pernyataan nomor 4 dengan skor 412 yaitu ‘petugas pendaftaran selalu berpenampilan rapi’, artinya bahwa kepuasan responden pada aspek bukti fisik/tampilan (*tangible*) menuju kepada pegawai penampilan rapi. Skor terendah yaitu 267 pada pernyataan nomor 3 yang menyatakan ‘tersedianya bacaan seperti koran dan majalah’ artinya responden masih kurang puas.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek empati (*empathy*), skor kriterium untuk aspek empati (*empathy*) adalah skor kriterium = 5 x 4 x 95 = 1900.

**Tabel 10. Data variabel pernyataan empati (*empathy*)**

| No. | Pernyataan                                                                                                                                                           | Skor |    |    |    |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|----|----|----|
|     |                                                                                                                                                                      | 5    | 4  | 3  | 2  | 1  |
| 1   | Kelengkapan persyaratan pendaftaran rawat jalan dijelaskan dengan baik oleh petugas                                                                                  | 25   | 63 | 4  | 3  | 0  |
| 2   | Petugas sangat membantu apabila saya tidak bisa melengkapi dokumen yang diperlukan pada pelayanan pendaftaran                                                        | 35   | 53 | 4  | 3  | 0  |
| 3   | Petugas memberikan pelayanan dengan baik dan ramah                                                                                                                   | 28   | 65 | 1  | 1  | 0  |
| 4   | Pada pelayanan pendaftaran rawat jalan terdapat petunjuk alur pelayanan, misalnya alur pelayanan pasien baru, alur pasien lama serta persyaratan kelengkapan dokumen | 17   | 35 | 14 | 17 | 12 |

**Tabel 11. Distribusi frekuensi empati (*empathy*)**

| No. | Skor | Kategori    | Jawaban Responden | Persentase |
|-----|------|-------------|-------------------|------------|
| 1   | 5    | Sangat Puas | 105               | 27,6%      |
| 2   | 4    | Puas        | 216               | 56,8%      |

|        |   |             |     |      |
|--------|---|-------------|-----|------|
| 3      | 3 | Ragu-ragu   | 23  | 6,0% |
| 4      | 2 | Kurang puas | 24  | 6,3% |
| 5      | 1 | Tidak puas  | 12  | 3,1% |
| Jumlah |   |             | 380 | 100% |

Pada 95 responden terhadap pernyataan nomor 1 sampai pernyataan 4 di TPPRJ rumah sakit menyatakan pada tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran pada variabel empati (*empathy*) terdapat 105 responden mengisi sangat puas = 27,6%, 216 responden mengisi puas = 56,8%, ragu-ragu ada 23 responden = 6,0%, responden kurang puas ada 24 = 6,3%, tidak puas ada 12 responden = 3,1%. Skor nilai sangat puas = 5, Puas = 4, Ragu-ragu = 3, Kurang puas = 2, tidak puas = 1.

**Tabel 12. Total skor jawaban dimensi empati (*empathy*)**

|   | Pernyataan |     |     |     |       |
|---|------------|-----|-----|-----|-------|
|   | 1          | 2   | 3   | 4   | Total |
| Σ | 395        | 405 | 405 | 313 | 1518  |

Total skor pengisian kuesioner dari 4 item pertanyaan dan 95 responden sesuai rekapitulasi adalah 1518, angka ini masih berada di bawah skor kriterium yang seharusnya 1900. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap aspek empati (*empathy*) adalah tingkat kepuasan = (skor total/skor ideal kriterium) x 100% = (1518 /1900) x 100% = 0,798 x 100% = 79,8%.

Setelah melakukan perhitungan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap empati (*empathy*) adalah sebesar 79,8% nilai ini kurang dari angka 80% sebagai kriteria/standar yang telah ditetapkan. Total skor tertinggi 405 pada pernyataan nomor 2 dan nomor 3 yaitu 'petugas sangat membantu apabila saya tidak bisa melengkapi dokumen yang diperlukan pada pelayanan pendaftaran serta pernyataan nomor 3 'petugas memberikan pelayanan yang baik dan ramah', responden merasa puas pada pelayanan aspek empati (*empathy*). Sedangkan skor terendah adalah 313 pada pernyataan nomor 4 yaitu: 'Pada pelayanan pendaftaran rawat jalan terdapat petunjuk alur pelayanan, misalnya alur pelayanan pasien baru, alur pasien lama serta persyaratan kelengkapan dokumen' terdapat penilaian kurang puas terhadap aspek empati (*empathy*).

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek daya tanggap/kepedulian (*responsiveness*), skor kriterium untuk aspek daya tanggap/kepedulian (*responsiveness*) adalah 5 x 4 x 95 = 1.900.

**Tabel 13. Data variabel pernyataan daya tanggap/kepedulian (*responsiveness*)**

| No | Pernyataan                                                             | Skor |    |    |   |   |
|----|------------------------------------------------------------------------|------|----|----|---|---|
|    |                                                                        | 5    | 4  | 3  | 2 | 1 |
| 1  | Petugas memberikan pelayanan pendaftaran dengan cepat                  | 32   | 52 | 2  | 7 | 2 |
| 2  | Petugas memberikan pelayanan informasi yang jelas dan mudah dimengerti | 37   | 54 | 4  | 0 | 0 |
| 3  | Petugas memberikan pelayanan dengan cekatan                            | 34   | 53 | 4  | 3 | 1 |
| 4  | Petugas tanggap apabila ada keluhan dari pasien                        | 38   | 45 | 11 | 1 | 0 |

Hasil pengamatan yang mendukung pelayanan sehingga dapat dilihat pasien/responden menyatakan sangat puas, ragu-ragu, kurang puas, dan tidak puas.

**Tabel 14. Distribusi frekuensi daya tanggap/kepedulian (*responsiveness*)**

| No     | Skor | Kategori    | Jawaban responden | Persentase |
|--------|------|-------------|-------------------|------------|
| 1      | 5    | Sangat Puas | 141               | 37,1%      |
| 2      | 4    | Puas        | 204               | 53,6%      |
| 3      | 3    | Ragu-ragu   | 21                | 5,5%       |
| 4      | 2    | Kurang puas | 11                | 2,8%       |
| 5      | 1    | Tidak puas  | 3                 | 0,7%       |
| Jumlah |      |             | 380               | 100%       |

Pada 95 responden, TPPRJ di rumah sakit menyatakan bahwa variabel daya tanggap/kepedulian (*responsiveness*) bahwa 141 responden = sangat puas (persentase 37,1%), 204 responden = puas (persentase 53,6%), 21 responden = ragu-ragu (persentase 5,5%), 11 responden = kurang puas (persentase 2,8%), terakhir 3 responden = tidak puas (persentase 0,7%).

**Tabel 15. Total skor jawaban dimensi daya tanggap/kepedulian (*responsiveness*)**

|   | Pernyataan |     |     |     | Total |
|---|------------|-----|-----|-----|-------|
|   | 1          | 2   | 3   | 4   |       |
| Σ | 390        | 413 | 401 | 405 | 1609  |

Total skor 4 item pernyataan kepada 95 responden adalah 1609, angka 1609 masih dibawah skor kriterium 1900. Tingkat kepuasan = (skor total/skor ideal kriterium) x 100% = (1609) x 100% = 0,846 x 100% = 84,6%.

Perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap daya tanggap/kepedulian (*responsiveness*) sebesar 84,6%, nilai ini lebih dari angka 80% sebagai kriteria/standar yang telah ditetapkan. Skor tertinggi pernyataan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada tabel di atas adalah pernyataan nomor 2 dengan skor 413 : 'petugas memberikan pelayanan informasi yang jelas dan mudah dimengerti'. Artinya bahwa responden puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan skor terendah adalah 390 terhadap pernyataan nomor 1; 'Petugas memberikan pelayanan pendaftaran dengan cepat', kesimpulan pada pernyataan ini adalah bahwa responden masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada proses pendaftaran rawat jalan tersebut terdapat kekurangan yaitu ketidakseragaman dalam penulisan alamat, data pasien belum sesuai aturan Kamus Data Kesehatan Indonesia, tidak ada laporan rekapitulasi kunjungan pasien, tidak terdapat keamanan berupa hak akses pada proses pendaftaran pasien, dan duplikasi nomor rekam medis (Rohman *et al.*, 2019). Ditemukan adanya kelemahan pada sistem pengolahan data rekam medis pendaftaran pasien rawat jalan yaitu di bagian pendaftaran menggunakan buku register dan *microsoft excel* yang belum di *update* atau masih menggunakan versi lama (Rohman *et al.*, 2019). Sistem informasi tersebut sulit melakukan kontrol, karena isi dari sistem tersebut tidak dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Isi dari sistem informasi tersebut hanya berupa identitas sosial milik pasien saja, dan belum memiliki sistem keamanan (hak akses pengguna) (Rohman *et al.*, 2019). Sistem yang ada memungkinkan riwayat data pelayanan tidak berkesinambungan. Sistem informasi manajemen berbasis *web* diperlukan klinik agar mampu mengelola data secara efisien. Melalui sistem diharapkan dapat membantu mempermudah tenaga medis dan non medis dalam kegiatan pelayanan dan manajemen

klinik (Rohman dan SHERALINDA, 2020). Sistem informasi manajemen rawat jalan berbasis *web* dapat membantu petugas dalam memberikan pelayanan pendaftaran pasien baru dan lama di sarana pelayanan kesehatan (Rohman dan Wulandari, 2019).

## KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap lima dimensi, pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan skor 86,1 %, nilai sudah melebihi dari nilai standar/kriteria yang sudah ditentukan yaitu 80%. Pada aspek jaminan (*assurance*) sebesar 84,2% juga melebihi nilai standar/kriteria. Pada aspek bukti fisik/tampilan (*tangible*) skor yang didapat adalah 71,8% masih kurang dari angka 80% (kriteria/standar yang sudah ditentukan). Pada dimensi empati (*empathy*) sebesar 79,8% hampir mendekati angka kriteria 80%. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai 84,6% sudah melebihi kriteria/standar 80%. Kepuasan tertinggi pada lima dimensi terletak pada aspek kehandalan (*reability*) yaitu sebesar 86,1% pasien menyatakan puas, dan nilai terendah ada pada aspek bukti fisik (*tangible*) yaitu sebesar 71,8% yang menyatakan tidak puas terhadap kualitas pendaftaran rawat jalan di RS Dr. Soertarto.

## REFERENSI

- DepKes RI. 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: DirJen YanMed.
- Meianti, A., Rohman, H., & Mayretta, A. (2018). Perencanaan Implementasi Unit Kerja Rekam Medis Untuk Klinik Pratama Pancasila Baturetno Wonogiri. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 6(2), 135-141.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang *Rumah Sakit*.
- Pohan, Imbalo. 2013. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran ECG.
- Rohman, H., Handoko T., Sulisty, W. (2017). Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Rekam Medis Rawat Jalan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, Vol 2.
- Rohman, H., & Try Nur Aminna. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Posyandu Lansia. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (J-MIAK)*, 01(02), 1-6.
- Rohman, H., & Agnia, E. (2019). Pelaporan Posyandu Lansia Puskesmas Banguntapan III: Perancangan Sistem Informasi Berbasis Web. 7(2), 44-53.
- Rohman, H. dan Wulandari, M. (2019) 'Sistem Informasi Manajemen Rawat Jalan Di Klinik Pratama: Surat Keterangan Medis, Laporan Kunjungan Pasien, Obat, Pembayaran', *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 1(2), pp. 115-123.
- Rohman, H., Prabawati, B. C., & Anaskhan, A. S. (2019). Pembangunan Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Klinik Pratama Harapan Sehat Berbasis Web. *SMIKNAS*, 12-22.
- Rohman, H., Dewi, C. W. P., & Nuswantoro, M. R. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Berbasis Web Di Klinik Pratama Patalan. *SMIKNAS*, 23-31.
- Rohman, H., Rahmasari, N. I., & Nurhaningrum, Y. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Berbasis Microsoft Access Di Klinik Pratama Umum Pelita Hati Banguntapan. Prosiding" Inovasi Teknologi Informasi Untuk Mendukung Kerja PMIK Dalam Rangka Kendali Biaya Di Fasyankes".
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang *Kesehatan*