

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSUD KARDINAH TEGAL

Akbar^{1*}, Zaenal Basri², Muhammad Ibnu Rizki Abdillah³, Mario Sandro⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Brebes^{1,3}

Universitas Siptatokkong Mambo²

Universitas Muhammadiyah Pringsewu⁴

Email kontributor akbarmsaad5783@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Sistem pendaftaran rawat jalan di RSUD Kardinah Kota Tegal umumnya terdiri dari 2 jenis yaitu manual dan online. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara faktor bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Manual dan Online Di RSUD Kardinah Kota Tegal. **Metode:** Penelitian observasional *cross sectional* yang mengamati dan mencatat informasi tentang sesuatu yang ada dalam populasi, tanpa memanipulasi variabel atau intervensi apa pun dalam desain studi analitik, metode kuantitatif. Analisis data menggunakan *chi-square & Fisher's Exact Test*. **Hasil:** Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jaminan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Manual dan Online ($p\text{-value} = 0,218$). Tidak ada hubungan antara empati dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Manual dan Online ($p\text{-value} = 1,000$). Ada hubungan antara bukti fisik, kehandalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Manual dan Online ($p\text{-value} = 0,001$). Dan ada hubungan antara ketanggapan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Manual dan Online ($p\text{-value} = 0,002$). **Kesimpulan:** Kedua sistem pendaftaran manual dan online, berjalan dengan baik, efisien dan mudah digunakan oleh pasien, memberikan panduan yang jelas dan mudah dipahami tentang cara menggunakan kedua sistem pendaftaran, baik secara manual maupun online.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Sistem Pendaftaran, Manual, Online, Rawat Jalan

Background: The outpatient registration system at Kardinah Regional Hospital, Tegal City, generally consists of two types: manual and online. The purpose of this study was to determine the relationship between physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with patient satisfaction levels towards the manual and online outpatient registration systems at Kardinah Regional Hospital, Tegal City. **Metode:** A cross-sectional observational study that observes and records information about something in a population, without manipulating variables or any interventions in an analytical study design, quantitative methods. Data analysis used chi-square and Fisher's Exact Test. **Results :** The results of statistical tests show that there is no relationship between assurance and the level of patient satisfaction with the manual and online outpatient registration system ($p\text{-value} = 0.218$). There is no relationship between empathy and the level of patient satisfaction with the manual and online outpatient registration system ($p\text{-value} = 1.000$). There is a relationship between physical evidence, reliability with the level of patient satisfaction with the manual and online outpatient registration system ($p\text{-value} = 0.001$). And there is a relationship between responsiveness with the level of patient satisfaction with the manual and online outpatient registration system ($p\text{-value} = 0.002$). **Conclusion :** Both the manual and online registration systems work well, are efficient and easy for patients to use, providing clear and easy-to-understand guidance on how to use both registration systems, both manual and online.

Keywords: Patient Satisfaction, Registration System, Manual, Online, Outpatient

PENDAHULUAN

RSUD Kardinah Kota Tegal tidak hanya sebagai tempat pelayanan medis, tetapi juga berfungsi sebagai rumah sakit pendidikan, pusat penelitian, pengembangan teknologi, dan pengabdian masyarakat. Rumah sakit ini telah terakreditasi sejak 1998, memiliki 12 layanan terakreditasi, berstatus BLUD sejak 2008, serta bersertifikat mutu ISO 9001:2008 sejak 2011.

Menurut UU No. 44 Tahun 2009, rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh, termasuk rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Kepuasan pasien, khususnya pada layanan rawat jalan, sangat penting karena memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berobat. Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Sistem pendaftaran pasien terdiri dari offline (datang langsung) dan online (melalui media elektronik). Di era modern, meningkatnya kesadaran kesehatan membuat rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada proses pendaftaran, (asirah, N., & Umar, Z, 2024).

Namun, penelitian menunjukkan bahwa penggunaan pendaftaran online masih rendah dibandingkan manual. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat, terutama kelompok usia lanjut, kendala penggunaan teknologi, kesalahan

input data, serta masalah teknis seperti lambatnya respons server yang menyebabkan antrean panjang tetap terjadi (Septian, E, 2021).

Kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan dinilai “baik”, namun kepuasan pasien masih dipengaruhi oleh waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi dari staf, dan proses yang belum efisien.

Data menunjukkan penggunaan pendaftaran online (1.437) jauh lebih rendah dibanding manual (27.212) pada Juni 2024, masing-masing dengan kendala seperti masalah teknis dan waktu tunggu. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi utama: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, sehingga perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan, Data SIMRS RSUD Kardinah Kota Tegal, Juni 2024.

METODE

Penelitian ini merupakan studi observasional cross-sectional yang bertujuan menganalisis hubungan antara faktor risiko pada satu waktu tertentu. Menggunakan metode analitik, penelitian ini mengevaluasi hubungan sebab-akibat atau korelasi antar variabel dengan pendekatan kuantitatif melalui analisis dan pencatatan data.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan BPJS Kesehatan dan Umum di RSUD Kardinah Kota Tegal yang berjumlah 28.649 pasien, Studi ini menggunakan *random sampling* untuk pasien

rawat jalan BPJS Kesehatan dan Umum di RSUD Kardinah Kota Tegal sebanyak 100 pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskriptif

Tabel 1.1 Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur Pasien

No	Umur	Frekuensi	%
1	17-30 Tahun	39	39,0
2	31-60 Tahun	61	61,0
	Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel diatas lebih banyak pasien berada dalam kategori dewasa sejumlah 61 pasien (61,0%) dibandingkan dengan pasien dalam kategori remaja sejumlah 39 pasien (39,0%).

Tabel 1.2 Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan Pasien

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	Tamat SD	11	11,0
2	Tamat SMP	14	14,0
3	Tamat SMA	38	38,0
4	Tamat Diploma	6	6,0
5	Tamat S1	13	13,0
6	Lainnya	18	18,0
	Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel diatas lebih banyak pasien dengan pendidikan tamat SMA sejumlah 38 pasien (38,0%)

dibandingkan dengan pasien kategori pendidikan lainnya sejumlah 18 pasien (18,0%), tamat SMP sejumlah 14 pasien (14,0%), tamat S1 sejumlah 13 pasien (13,0%), Tamat SD sejumlah 11 pasien (11,0%), dan Tamat Diploma sejumlah 6 pasien (6,0%).

Tabel 1.3 Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan Pasien

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	5	5,0
2	Wiraswasta	24	24,0
3	Pegawai	11	11,0
4	Swasta	11	11,0
5	IRT	12	12,0
6	Lainnya	37	37,0
	Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa lebih banyak pasien dengan kategori pekerjaan lainnya sejumlah 37 pasien (37,0%) dibandingkan dengan pasien dengan kategori pekerjaan wiraswasta sejumlah 24 pasien (24,0%), ibu rumah tangga sejumlah 12 pasien (12,0%), pegawai dan swasta sejumlah 11 pasien (11,0%), dan PNS sejumlah 5 pasien (5,0%)

Tabel 1.4 Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Asuransi BPJS Kesehatan Pasien

No	Jenis asuransi	Frekuensi	%
1	PBI	55	55,0
2	Non PBI	45	45,0
Total		100	100,0

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien berada dalam kategori kehandalan tinggi yaitu sejumlah 80 Pasien (80,0%) dibandingkan dengan pasien dalam kategori kehandalan rendah sejumlah 20 pasien (20,0%).

Dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pasien menggunakan jenis asuransi PBI sejumlah 55 pasien (55,0%) dibandingkan dengan pasien yang menggunakan jenis asuransi Non PBI sejumlah 45 pasien (45,0%).

Tabel 1.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Bukti Fisik Menurut Kategori

No	Bukti Fisik	Frekuensi	%
1	Rendah	39	39,0
2	Tinggi	61	61,0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien berada dalam kategori bukti fisik tinggi yaitu sejumlah 61 Pasien (61,0%) dibandingkan dengan pasien dalam kategori bukti fisik rendah sejumlah 39 pasien (39,0%).

Tabel 1.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kehandalan Menurut Kategori

No	Kehandalan	Frekuensi	%
1	Rendah	20	20,0
2	Tinggi	80	80,0
Jumlah		100	100

Tabel 1.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Ketanggapan Menurut Kategori

No	Ketanggapan	Frekuensi	%
1	Rendah	37	37,0
2	Tinggi	63	63,0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien berada dalam kategori ketanggapan tinggi yaitu sejumlah 63 Pasien (63,0%) dibandingkan dengan pasien dalam kategori ketanggapan rendah sejumlah 37 pasien (37,0%).

Tabel 1.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jaminan Menurut Kategori

No	Jaminan	Frekuensi	%
1	Rendah	28	28,0
2	Tinggi	72	72,0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien berada dalam kategori jaminan tinggi yaitu sejumlah 72 Pasien (72,0%) dibandingkan dengan

pasien dalam kategori jaminan rendah sejumlah 28 pasien (28,0%).

Tabel 1.9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Empati Menurut Kategori

No	Empati	Frekuensi	%
1	Rendah	28	28,0
2	Tinggi	72	72,0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien berada dalam kategori empati tinggi yaitu sejumlah 72 Pasien (72,0%) dibandingkan dengan pasien dalam kategori empati rendah sejumlah 28 pasien (28,0%).

Hasil Analisis Bivariat

- Kualitas mutu pelayanan bukti fisik rendah menunjukkan kepuasan pasien sebesar 100,0%, sedangkan bukti fisik tinggi menghasilkan kepuasan 77,0%. Uji Chi-Square menunjukkan nilai $P = 0,001$ ($P < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kardinah Kota Tegal
- Kualitas mutu pelayanan kehandalan rendah menunjukkan kepuasan pasien sebesar 60,0%, sedangkan kehandalan tinggi menghasilkan kepuasan 92,5%. Uji Fisher's Exact Test menunjukkan nilai $P = 0,001$ ($P < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara kehandalan

dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kardinah Kota Tegal.

- Kualitas mutu pelayanan ketanggapan rendah menunjukkan kepuasan pasien sebesar 100,0%, sedangkan ketanggapan tinggi menghasilkan kepuasan 77,8%. Uji Chi-Square menunjukkan nilai $P = 0,002$ ($P < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kardinah Kota Tegal.
- Kualitas mutu pelayanan jaminan rendah menunjukkan kepuasan pasien sebesar 92,9%, sedangkan jaminan tinggi menghasilkan kepuasan 83,3%. Uji Chi-Square menunjukkan nilai $P = 0,218$ ($P > 0,05$), sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kardinah Kota Tegal.
- Kualitas mutu pelayanan empati rendah menunjukkan kepuasan pasien sebesar 85,7%, sedangkan empati tinggi menghasilkan kepuasan 86,1%. Uji Fisher's Exact Test menunjukkan nilai $P = 1,000$ ($P > 0,05$), sehingga tidak terdapat hubungan signifikan antara empati dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kardinah Kota Tegal.

Hasil Uji *Chi-square* dan *Fisher's Exact Test*

Berdasarkan hasil uji statistik, terdapat hubungan yang signifikan antara

bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien ($P=0,001$) menggunakan uji Chi-Square, kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien ($P=0,001$) menggunakan uji Fisher's Exact Test, serta ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien ($P=0,002$) menggunakan uji Chi-Square. Sementara itu, variabel jaminan ($P=0,218$) menggunakan uji Chi-Square dan variabel empati ($P=1,000$) menggunakan uji Fisher's Exact Test menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap sistem pendaftaran manual dan online di RSUD Kardinah Kota Tegal.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kualitas mutu pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, dan ketanggapan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kardinah Kota Tegal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penampilan fasilitas fisik, kemampuan memberikan pelayanan yang handal, serta kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pasien, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Sebaliknya, variabel jaminan dan empati tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa jaminan keamanan serta perhatian personal petugas belum menjadi faktor penentu utama kepuasan pasien dalam menggunakan sistem

pendaftaran manual maupun online di RSUD Kardinah Kota Tegal.

DAFTAR PUSTAKA

- Nonpf. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit. 2018;7:1-25
- Teoritis T, Penerapannya DAN, Penelitian P. Kepuasan Pasien Rumah Sakit. 2004;07(04).
- Widianto H, Kuswiadji A, Kartika K. Pengaruh Sistem Pendaftaran Online terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *JPKM J Profesi Kesehat Masy*. 2023;4(1):67-74.
- Sanggamele C, Kolibu FK, Maramis FRR. Pengertian Rumah Sakit Menurut WHO. *J KESMAS*. 2018;7(4):1-11.
- Kemenkes RI. Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. 2020;(3):1-80.
- Rulino L. Hak Dan Kewajiban Rumah Sakit. *PerawatOrg*. 2021;(44):1- 8.
- Grataridarga N, Pengisian K, Rekam M, Rawat M, Rsia J, Aliyah B. Identifikasi Kelengkapan Pengisian Metadata Rekam Medis Rawat Jalan Rsia Bunda Aliyah Depok. *J Adm Bisnis Terap*. 2020;2(2).

- Amran R, Apriyani A, Dewi NP. Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Med J*. 2022;1(September 2021):69-76.
- Mayasari N. Sosialisasi Pengetahuan Tentang Nilai Guna Rekam Medis Bagi Tenaga Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Selaguri Padang. *J Community Engagem Heal*. 2020;3(2):335-338.
- Indonesia KK. Manual Rekam Medis. *Buku Man Rekam Medis*. 2006;Depkes. (2:23.
- Habibie Deswilyaz Ghiffari, Delladari Mayefis, Reni Novianti. Definisi Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *SEHATMAS J Ilm Kesehat Masy*. 2022;1(4):622-628.
- Pangerapan DT, Palandeng OEL, Rattu AJM. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *J Kedokt Klin*. 2018;2(1):1-10.
- Akhmad AD, Dirga, K SM, Adliani N, Sukrasno. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. *J Farm Malahayati*. 2019;2(kepuasan konsumen):86-98.
- Yakub. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna di PT. PLN (Persero) Area Malang. *J Bisnis dan Ekon*. 2012;6(1):9
- Asirah, N., & Umar, Z. (2024). Analisis Keefektifan Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis WhatsApp Web di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 5(3), 3049–3053. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i3.3463>
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53–64.