

Hubungan Kualitas Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien RS X Purwodadi

Hermin Diah Puspita Arum¹, Wahyuni Arumsari¹✉, Rani Tiara Desty²

¹ Universitas IVET, ² Poltekkes Kemenkes Surakarta

Info Articles

Sejarah Artikel:
Disubmit 17 November 2023
Direvisi 21 November 2023
Disetujui 24 November 2023

Keywords:
Service Quality; Patient Satisfaction; Purwodadi

Abstrak

Kualitas pelayanan berdampak pada penilaian kepuasan pasien secara langsung. di Kabupaten Purwodadi hanya terdapat dua belas rumah sakit salah satunya RS X yang menjadi pilihan rujukan paling banyak oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS X Purwodadi. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif-analitik dengan studi *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan april sampai juli 2023. 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 RS X Purwodadi 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%. Dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan nilai kepuasan pasien, maka RS 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 hospitals is Hospital 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 Purwodadi Hospital. The approach taken in this research is quantitative-analytic with a cross sectional study. This research was carried out from April to July 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 Hospital X Purwodadi 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, hospitals 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 (Rovendra, 2020). 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 (Wungow, 2013).

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 April 2023, secara garis besar ditemukan beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan di semua rumah sakit, total 12 rumah sakit, di Kabupaten Grobogan. Kurangnya kualitas pelayanan dikarenakan faktor-faktor diantaranya masalah infrastruktur, sumber daya manusia, dan proses pelayanan. Beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan di rumah sakit 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.

Rumah Sakit X di Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah, 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) (Pertiwi, 2017).

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 RS X Purwodadi 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 RS X Purwodadi.

METODE

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 RSUD X Purwodadi pada bulan april sampai juli 2023. 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 RSUD X Purwodadi 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 yaitu sebanyak 107.520 pasien. Sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan hasil 100 responden. Instrumen penelitian menggunakan angket terstruktur yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Data kemudian melalui proses pengolahan menggunakan aplikasi SPSS Versi 24. Pengolahan data ini dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat menggunakan analisis *chi square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD X Purwodadi dilakukan dalam jangka waktu kurang lebih enam bulan. 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). 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 rumah sakit. Oleh karena itu, masih banyak peningkatan yang perlu dilakukan oleh RSUD X Purwodadi.

Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 menetapkan bahwasannya standar pelayanan minimal kepuasan pasien harus di atas 95% (Kemenkes RI, 2016). 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 RS X Purwodadi 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 (Kotler, Philip, & Kevin, 2016). 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).

Tabel 1. Distribusi Responden

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

Tabel 2 Distribusi Pertanyaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

No	Pertanyaan	Ya		Tidak	
		f	%	f	%
1	Apakah anda merasa bahwa waktu tunggu untuk mendaftar di bagian pendaftaran cepat (≤30 menit) ?	23	23%	77	77%
2	Apakah anda merasa bahwa proses pendaftaran pasien di bagian pendaftaran mudah dan lancar?	98	98%	2	2%
3	Apakah anda merasa bahwa petugas pendaftaran memiliki kemampuan yang cukup untuk memberikan informasi yang tepat dan jelas mengenai prosedur pendaftaran?	95	95%	5	5%
4	Apakah anda merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran memuaskan?	95	95%	5	5%
5	Apakah anda merasa bahwa area pendaftaran terjaga kebersihannya dan memberikan kenyamanan yang cukup bagi pasien?	94	94%	6	6%
6	Apakah anda merasa bahwa informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran sesuai dengan kebutuhan pasien?	77	77%	23	23%
7	Apakah anda merasa bahwa petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan keramahan dan keprofesionalan yang baik?	99	99%	1	1%
8	Apakah anda merasa bahwa dokumen pendaftaran pasien yang diberikan oleh petugas pendaftaran lengkap?	97	97%	3	3%
9	Apakah anda merasa bahwa fasilitas yang tersedia di area pendaftaran, seperti kursi tunggu dan fasilitas toilet, lengkap dan memadai?	97	97%	3	3%

Komponen ketidakpuasan pasien terhadap layanan dapat dilihat pada tabel 2 di atas. Pertanyaan terkait dengan waktu tunggu mendominasi ketidakpuasan pasien, yaitu sebesar 77%. Waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran (belum termasuk waktu tunggu di poli layanan) RS X Purwodadi adalah (> 30 menit). Kementerian Kesehatan RI melalui Depertemen Kesehatan mengkategorikan waktu tunggu dari pasien mendaftar ke loket hingga mendapatkan pemeriksaan dari dokter, perawat atau bidan adalah: “kategori lama (> 90 menit)”, “kategori sedang (30 - 60 menit)”, dan “kategori cepat (\leq 30 menit)”. Namun demikian, berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rawat Jalan adalah (\leq 60) menit (Nugraheni, 2017). Faktor ketidakpuasan yang cukup besar juga ditemukan dalam jawaban pertanyaan responden seputar informasi yang diberikan petugas di bagian pendaftaran. Sebesar 23% pasien merasa bahwa informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan. Hal ini bisa saja terjadi karena kurangnya pengetahuan staf di bagian pendaftaran.

Berdasarkan tabel 3 di bawah ini terlihat bahwasannya kualitas pelayanan kesehatan diukur menggunakan lima komponen kepuasan diantaranya bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menyatakan bahwa fasilitas di bagian pendaftaran termasuk lengkap (51%), bisa diandalkan (51%), responsif (68%), terjamin (89%), dan berempati (65%).

Pada komponen bukti langsung (*tangibles*) hampir separuh responden menyatakan bahwa fasilitas di bagian pendaftaran rawat jalan RS X tergolong tidak lengkap, yaitu sebesar (49%). Hasil penelitian tentang bukti langsung sama dengan penelitian sebelumnya di RSUD Basemah Kota Pagaralam, dimana sebanyak 61 responden (61,0%) menyatakan komponen *tangibles* yang negatif. Penelitian tersebut juga menyatakan bahwa responden yang memberi respon negatif sebesar 39% dibandingkan dengan respon sebaliknya (Jayanti et al., 2021). Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mencoba menelusur lebih lanjut terkait penyebab komponen bukti langsung yang memiliki nilai rendah di RS X Purwodadi. Pertanyaan “Apakah peralatan yang digunakan dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan terlihat dalam kondisi baik?” memiliki jawaban “tidak” sebesar 23%. Sedangkan pertanyaan “Apakah fasilitas tempat pendaftaran pasien rawat jalan memudahkan pasien berkebutuhan khusus?” memiliki jawaban “tidak” sebesar 36%. Hasil uji *Chi-Square*, pada tabel 4, antara variabel kualitas pelayanan pada komponen bukti langsung (*tangibles*) dengan variabel kepuasan pasien menunjukkan hasil 0,000 (*p-value* < 0,05). Kesimpulan yang dapat diambil bahwasannya terdapat hubungan antara komponen bukti langsung (*tangibles*) dengan kepuasan pasien bagian pendaftaran rawat jalan di RS X Purwodadi. Hasil penelitian Patria dan Amartiria (2017) menunjukkan bukti yang sama, yaitu adanya hubungan yang berarti antara dua variabel tersebut di UPT Puskesmas Branti Raya Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan (*p-value* 0,012 < 0,05) (Patria & Amartiria, 2017).

Hasil penelitian pada komponen keandalan (*reliability*) pada tabel 3 memberikan kesimpulan bahwa hampir separuh dari total responden menyatakan bahwa staff di bagian pendaftaran tergolong tidak handal (49%). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan di RSUD Basemah Kota Pagaralam. Hasil penelitian menyatakan bahwa sebesar 52% responden menyebut bahwa komponen *reliability* tergolong tidak baik. Dimana jumlah ini lebih besar dibandingkan dengan responden yang menyatakan keandalan pelayanan yang baik, yaitu sebesar 48% (Porwani & Septiyani, 2019). Berdasarkan penelitian ini, rendahnya nilai pada komponen kehandalan petugas bagian pendaftaran RS X Purwodadi diakibatkan oleh beberapa pertanyaan direspon negatif oleh responden. Pertanyaan “Apakah waktu antara kedatangan pasien dan proses pendaftaran rawat jalan berjalan dengan cepat dan tepat waktu sekitar 15 menit?” direspon negatif oleh 88% responden. Pertanyaan “Apakah informasi yang diberikan petugas sesuai dengan aturan?” dijawab “tidak” oleh 36% responden. Begitu juga pertanyaan “Apakah sistem pendaftaran online pasien rawat jalan memberikan notifikasi atau pengingat kepada pasien tentang jadwal kunjungan?” direspon dengan jawaban “tidak” sebesar 22%. Hasil pengolahan data menggunakan analisa *Chi-Square* menghasilkan nilai 0,006 (*p-value* < 0,05). Hal ini menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan pada komponen keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS X Purwodadi. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan di UPT Puskesmas Branti Raya Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selamatan, memberikan nilai sebesar 0,001 (*p-value* < 0,05) berdasarkan analisa *Chi-Square*. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terkait kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien (Patria & Amartiria, 2017).

Tabel 3 Variabel Kualitas Pelayanan

Komponen	n	%
Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)		
Fasilitas Lengkap	51	51%
Fasilitas Tidak Lengkap	49	49%
Total	100	100%
Keandalan (<i>Reliability</i>)		
Handal	51	51%
Tidak Handal	49	49%
Total	100	100%
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
Responsif	68	68%
Tidak Responsif	32	32%
Total	100	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Terjamin	89	89%
Tidak Terjamin	11	11%
Total	100	100%
Empati (<i>Empathy</i>)		
Berempati	65	65%
Tidak Berempati	35	35%
Total	100	100%

Tabel 4 Analisis Bivariat Variabel Bukti Langsung dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Bukti langsung (<i>tangibles</i>)							
Fasilitas Lengkap	47	47%	4	4%	51	100%	0,000
Fasilitas Tidak Lengkap	23	23%	26	26%	49	100%	
Keandalan (<i>reliability</i>)							
Handal	42	42%	9	9%	51	100%	0,006
Tidak Handal	28	28%	21	21%	49	100%	
Responsif (<i>responsiveness</i>)							
Responsif	64	64%	4	4%	68	100%	0,000
Tidak Responsif	6	6%	26	26%	32	100%	
Jaminan (<i>assurance</i>)							
Terjamin	69	69%	10	10%	79	100%	0,000
Tidak Terjamin	1	1%	20	20%	21	100%	
Empati (<i>empathy</i>)							
Bermpati	58	58%	7	7%	65	100%	0,000
Tidak Bermpati	12	12%	23	23%	35	100%	

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa staff di bagian pendaftaran tergolong responsif (68%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan di RS Dr. Soetarto dimana tingkat kepuasan pasien terhadap daya tanggap/kepedulian (*responsiveness*) mencapai 84,6%, nilai ini melebihi kriteria/standar yang telah ditetapkan yaitu 80%. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan terkait daya tanggap (*responsiveness*) di rumah sakit tersebut (Sulaiman et al., 2019). Namun demikian, dalam penelitian yang dilakukan di RS X Porwodadi, masih ada sebesar 32% responden yang menyakatan hal yang sebaliknya. Jika menilik lebih lanjut, respon negatif berasal dari pertanyaan “Apakah petugas ramah saat memberikan pelayanan?” yang dijawab “tidak” oleh 23% responden. Sedangkan pertanyaan “Apakah petugas pendaftaran memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan efektif?” dijawab “tidak” oleh 6% responden. Pada tabel 4 menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan terkait dengan

ketanggapan (*responsiveness*) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan RS X Purwodadi. Hal ini dibuktikan dengan uji hubungan menggunakan analisis *chi square* yang mendapatkan hasil sebesar 0,000 ($p\text{-value} < 0,05$). Hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Basemah Kota Pagar Alam Tahun 2021 menyatakan hal yang sama. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *Chi-Square* menunjukkan bahwa didapatkan $p\text{ value} = 0,006$, yang jika dibandingkan dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka $p\text{ value} < 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terkait *responsiveness* dengan kepuasan pasien (Jayanti et al., 2021).

Dalam penelitian ini juga diketahui bahwa responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RS X Purwodadi 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 poli masing-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 ($p\text{-value} < 0,05$). Hal tersebut menunjukkan ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS X Purwodadi. 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 RS X Purwodadi. 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 RS X Purwodadi. 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).

SIMPULAN

Penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS X Purwodadi dapat disimpulkan bahwa: terdapat hubungan pada komponen bukti langsung (*tangibles*) pada kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X Purwodadi karena nilai p-value $0,000 < 0,05$; terdapat hubungan pada komponen keandalan (*reliability*) pada kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X Purwodadi karena nilai p-value $0,006 < 0,05$; terdapat hubungan pada komponen ketanggapan (*responsiveness*) pada kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X Purwodadi karena nilai p-value $0,000 < 0,05$; terdapat hubungan pada komponen jaminan (*assurance*) pada kualitas pelayanan bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD X Purwodadi 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 RSUD X Purwodadi karena nilai p-value $0,000 < 0,05$.

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 Saelmakers PERDANA*, 4(2), 204–211. <https://doi.org/10.32524/jksp.v4i2.267>
- Kementerian Kesehatan RI. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia*.
- 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>
- Manurung, P. Z. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.Pirngadi Medan*. Institut Kesehatan Helvetia.
- Nugraheni, R. (2017). *Gambaran Waktu Tunggu Pasien dan Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri Tahun 2017 Picture of Patient Waiting Time and Quality of Outpatient Service in General Pole UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kediri City at 2017*. 165–172.
- Patria, A., & Amartiria, G. (2017). Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*, XIII(1), 118–125. Diambil dari <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/861>
- Pertiwi, A. A. N. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 113–121. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Porwani, S., & Septiyani, D. R. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Bagian Pendaftaran pada Uptd Puskesmas Sosial Palembang. *Adminika*, 5(1), 61–81.
- Rovendra, E. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Rawat Jalan Di RSSN Bukittinggi. *Human Care Journal*, 5(1), 304. <https://doi.org/10.32883/hcj.v5i1.577>

- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F., & Cahyani Saragih, I. (2021). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 3(2), 245–252. <https://doi.org/10.35451/jkg.v3i2.695>
- Sulaiman, F., Latupono, F., Rohman, H., & Mardiyoko, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. Soetarto Tahun 2018. *JCOMENT (Journal of Community Empowerment)*, 1(1), 18–35.
- Taekab, A. H., Suryati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jkm, Volume 7*(ISSN: 2356-3346), 31–40.
- Wungow, R. (2013). Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado. *Jurnal Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen*, 1(3), 90–98.