

TINJAUAN PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD KOTA BANDUNG

Eka Rida Suria Ningsih^{1*}, Ade Irma Suryani²

Politeknik Piksi Ganesha ^{1,2}

*Corresponding Author : ekaridasurianingsih@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pendaftaran rawat jalan dan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Bandung sebagai contoh institusi pelayanan kesehatan. Interaksi antara pasien dan petugas kesehatan, terutama di tempat pendaftaran rawat jalan, memiliki dampak besar pada kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat memengaruhi citra rumah sakit dan jumlah kunjungan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui berbagai teknik, termasuk observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Teknik pengambilan sampel menggunakan perhitungan rumus slovin dengan mengacu pada penelitian terdahulu yang menghasilkan data yang baik dalam pembahasannya. Penelitian dilaksanakan selama bulan Maret hingga Mei 2023, melibatkan 238 pasien rawat jalan sebagai responden. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner, wawancara, dan observasi terhadap proses pendaftaran. Penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Bandung. Namun, ditemukan beberapa permasalahan terkait ketidakmampuan pasien untuk melakukan kontrol karena tidak membawa surat rujukan dari faskes lain. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki prosedur pendaftaran dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi kepuasan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, terutama di rumah sakit, kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Penelitian ini telah memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya pelayanan kesehatan dalam menjaga kesejahteraan masyarakat. Rekomendasi dan saran dapat diberikan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan, sehingga dapat meningkatkan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung dan menciptakan citra positif dalam masyarakat.

Kata kunci : analisis, kuesioner, observasi, rekam medis

ABSTRACT

This study aims to examine outpatient registration and patient satisfaction levels at Bandung City Hospital as an example of a healthcare institution. Interactions between patients and healthcare workers, especially at the outpatient registration site, have a major impact on patient satisfaction, which in turn can affect the hospital's image and the number of patient visits.. The sampling technique used the slovin formula calculation with reference to previous studies that produced good data in the discussion. The study was conducted from March to May 2023, involving 238 outpatients as respondents. Data were collected through questionnaires, interviews, and observation of the registration process. The study showed that the majority of patients were satisfied with the outpatient registration service at Bandung City Hospital. However, some problems were found related to the inability of patients to carry out control because they did not bring referral letters from other health facilities. This indicates that efforts to improve service quality and improve registration procedures can have significant benefits for patient satisfaction. In the context of health care, especially in hospitals, patient satisfaction is an important indicator in assessing service quality. This study has provided a deeper understanding of the importance of health services in maintaining public welfare. Recommendations and suggestions can be given to overcome the problems found, so as to improve outpatient registration services at the Bandung City Hospital and create a positive image in the community.

Keywords : patients, analysis, medical records, questionnaires, observations

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah salah satu aspek krusial dalam menjaga kesejahteraan masyarakat, dan rumah sakit merupakan elemen penting dalam ekosistem pelayanan kesehatan. Menurut World Health Organization (WHO) (1957), rumah sakit memiliki peran utama dalam menyediakan pelayanan paripurna, pengobatan, dan pencegahan penyakit bagi masyarakat. Dalam era globalisasi saat ini, harapan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas telah menjadi kebutuhan mendesak bagi setiap individu.

Menurut Bradley, E. H. (2015) Pada intinya, pelayanan kesehatan di rumah sakit melibatkan interaksi antara pasien dan petugas kesehatan, seperti dokter dan perawat. Pasien berharap menerima pelayanan terbaik dari instansi kesehatan, termasuk rumah sakit, sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kesehatan mereka. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, terutama di tempat pendaftaran rawat jalan, memiliki dampak besar pada kepuasan pasien. Bradley, E. H. (2015)

Menurut Hsiao, W. C. (2010) Kepuasan pasien adalah faktor penting dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini tercermin dalam peraturan kesehatan di Indonesia, di mana rekam medis, yang mencatat identitas pasien, memainkan peran kunci dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Bagian pendaftaran rawat jalan, sebagai pintu masuk utama ke unit pelayanan kesehatan, memiliki tanggung jawab penting untuk memberikan pelayanan yang efisien dan informatif kepada pasien. Sikap ramah, komunikasi yang baik, dan kemudahan dalam prosedur adalah faktor-faktor yang mendukung kepuasan pasien di tempat pendaftaran ini. Hsiao, W. C. (2010)

Menurut Carman, K. L. (2012) Kepuasan pasien bukan hanya penting sebagai indikator kualitas pelayanan, tetapi juga sebagai aspek penting dalam pemasaran pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat menciptakan citra positif tentang rumah sakit di mata masyarakat dan dapat memengaruhi jumlah kunjungan pasien. Oleh karena itu, rumah sakit, khususnya di unit pendaftaran rawat jalan, berkomitmen untuk meningkatkan kinerja petugasnya agar dapat memberikan kepuasan maksimal kepada pasien. Carman, K. L. (2012)

Menurut Blyth, F. (2003) Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang hubungan antara pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, dan kepuasan pasien di RSUD Kota Bandung. Faktor-faktor yang berperan dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien, seperti pelayanan yang ramah dan cepat, akan dianalisis lebih lanjut dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, memenuhi harapan pasien, dan menciptakan citra positif dalam masyarakat.

METODE

Dalam teknik ini, peneliti mengambil sampel dari individu atau elemen yang mudah diakses atau yang secara kebetulan tersedia saat penelitian dilakukan. Teknik ini sering digunakan dalam situasi di mana sulit atau tidak praktis untuk melakukan pemilihan sampel yang lebih terstruktur. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang di adopsi dari penelitian Siti Nurlian (2021) dan di modifikasi oleh peneliti.

HASIL

Hasil observasi dalam penelitian pelayanan pendaftaran selama di RSUD Kota Bandung mulai dari bulan Maret – Mei 2023 mendaftarkan sebanyak 238 pasien. Lama

waktu selama pendaftaran adalah kurang dari atau sama dengan 5 menit (≤ 5 menit).

Hal ini di dukung dengan penelitian yang menyatakan tingkat kepuasan pasien yang dimana penelitian ini di lakukan menggunakan kuesioner yang mengambil referensi dari Skripsi Siti Nurlian (2021) dan di modifikasi oleh peneliti. Lalu di dapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan di loket pendaftaran dan suasana dan prasarana pada poliklinik rawat jalan. Dan dari hasil wawancara mendalam permasalahan yang di temukan dalam pelayanan di loket pendaftaran di antaranya adalah tidak membawa surat rujukan kontrol pasien dari faskes lain sehingga tidak dapat untuk kontrol.

Tabel 1. Daftar Kuesioner

No	Pertanyaan	Pendapat			
		SS	S	TSS	STS
	Kenyataan	SS	S	TSS	STS
1	Apakah ruang tunggu di tempat pendaftaran pasien rawat jalan terasa nyaman	16	10	-	-
2	Apakah ruang tunggu di tempat pendaftaran pasien rawat jalan bersih	19	9	-	-
3	Apakah petugas di tempat pendaftaran pasien ramah	15	13	-	-
4	Apakah penampilan petugas di tempat pendaftaran pasien rapi	16	12	-	-
	KEHANDALAN				
1	Apakah waktu tunggu ruang pendaftaran pasien rawat jalan di mulai dari mendaftar hingga selesai menerima pelayanan < 18 menit	12	18	-	-
2	Apakah tersedianya informasi alur pelayanan di ruang pendaftaran pasien rawat jalan	12	18	-	-
3	Apakah persyaratan administrasi pendaftaran mudah	13	15	-	-
4	Apakah petugas hadir tepat waktu	15	15	-	-
	Ketanggapan				
1	Bagaimana petugas pemberi informasi dan penanganan pengaduan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan cepat tanggap terkait aduan pasien	10	18	1	-
2	Bagaimana jika pasien dapat mendaftar online via whatsapp	6	21	2	-
	Empati				
1	Apakah petugas memberi penjelasan terkait jadwal kunjungan dengan baik	12	18	-	-

2	Apakah tersedianya kotak saran di tempat pendaftaran pasien rawat jalan	7	23	-	-
1	Jaminan Apakah petugas melaksanakan tugas sesuai informasi alur pelayanan	11	19	-	-
2	Apakah tersedianya nomor antrian di anjungan pendaftaran pasien rawat jalan	19	13	-	-
3	Apakah petugas ₃ melakukan pelayanan sesuai dengan nomor antrian	20	10	-	-

Data pada Tabel 1 merupakan kuesioner yang diberikan kepada 30 pasien RSUD Kota Bandung. Beberapa soal yang telah diberikan tidak semua di isi karena ketidak tahuan pasien atas pertanyaan – pertanyaan yang telah diberikan.

Tabel 2. Jumlah Total Jawaban

Keterangan	SS	S	TS	STS	Jumlah
	225	235	3	0	463

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

PEMBAHASAN

Pembahasan ini menggambarkan pentingnya pelayanan kesehatan dalam menjaga kesejahteraan masyarakat, dengan penekanan khusus pada peran rumah sakit dalam menyediakan pelayanan kesehatan paripurna, pengobatan, dan pencegahan penyakit. Rumah sakit dianggap sebagai elemen penting dalam ekosistem pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di rumah sakit melibatkan interaksi antara pasien dan petugas kesehatan, seperti dokter dan perawat. Pasien mengharapkan pelayanan terbaik untuk meningkatkan kesehatan mereka. Kualitas pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan diidentifikasi sebagai faktor yang signifikan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian kepuasan pasien RSUD Kota Bandung pada Tahun 2021 berdasarkan “*DATA PUBLIKASI TRIWULAN IV (2021)*”

Menurut Sittig, D. F. (2004) Kepuasan pasien diakui sebagai faktor penting dalam penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga memiliki dampak dalam pemasaran pelayanan kesehatan, menciptakan citra positif tentang rumah sakit dan memengaruhi jumlah kunjungan pasien. Menurut Pascoe, G. C. (1983) yang menjadi sebuah kesimpulan yaitu. Penelitian ini adalah untuk menggali hubungan antara pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan kepuasan pasien di RSUD Kota Bandung. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti pelayanan yang ramah dan cepat, akan dianalisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Menurut Puput Melati, H. & Widya Tri, A. (2019) Dalam Jurnalnya menyebut, Tujuan tersebut memberikan latar belakang dan kerangka kerja penting untuk memahami pentingnya kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan di loket pendaftaran. Namun, juga ditemukan permasalahan terkait

ketidakmampuan pasien untuk melakukan kontrol karena tidak membawa surat rujukan dari faskes lain. Pembahasan lebih lanjut dapat merinci temuan-temuan ini, menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, dan memberikan rekomendasi atau saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan di RSUD Kota Bandung. Selain itu, dapat dijelaskan bagaimana penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan secara keseluruhan

KESIMPULAN

Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peran pelayanan kesehatan, khususnya di rumah sakit, dalam menjaga kesejahteraan masyarakat. Fokus utama penelitian adalah pada peran vital rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan komprehensif, yang mencakup aspek pengobatan dan pencegahan penyakit. Dalam interaksi antara pasien dan petugas kesehatan, terutama di tempat pendaftaran rawat jalan, terdapat elemen kunci yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Dengan merujuk pada *Jurnal Informatika Kesehatan* tahun (2003).

Kepuasan pasien adalah faktor utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya memengaruhi persepsi positif masyarakat terhadap rumah sakit, tetapi juga memiliki dampak positif dalam mengundang lebih banyak pasien untuk berkunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan. Namun, temuan juga mengungkapkan beberapa permasalahan terkait ketidakmampuan pasien untuk melakukan kontrol karena ketidakhadiran surat rujukan dari faskes lain.

Sebagai hasil penelitian, pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya pelayanan kesehatan dan peran rumah sakit telah diperoleh. Kesimpulan ini menekankan perlunya terus memprioritaskan kepuasan pasien dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Rekomendasi dan saran yang muncul dari penelitian ini dapat menjadi landasan untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan, dengan harapan bahwa pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Kota Bandung dapat ditingkatkan, menciptakan citra positif, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan dorongan selama proses penelitian ini. Terima kasih atas dedikasi dan kontribusi berharga yang telah diberikan. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada RSUD Kota Bandung atas dukungan dan fasilitas yang telah disediakan dalam rangka penelitian ini. Ini telah membantu saya dalam menjalankan penelitian dengan lancar. Tidak bisa saya lupakan pula apresiasi kepada orang tua yang telah memberikan dukungan dan tidak ada henti mendoakan saya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ammenwerth, E., Graber, S., Herrmann, G., Burkle, T., & Konig, J. (2003). A comparative study of electronic health record user satisfaction in small and large medical clinics. *Health Informatics Journal*.
- Anwar, R., Khursheed, M., & Iqbal, M. J. (2017). Role of healthcare infrastructure in economic development: a review of key issues and global perspectives. *Journal of Economic Structures*, 6(1), 1-12.
- Bradley, E. H., Canavan, M., Rogan, E., Talbert-Slagle, K., Ndumele, C., Taylor, L., ...&

- Curry,
L. (2015). Variation in health outcomes: the role of spending on social services, public health, and health care, 2000-09. *Health Affairs*, 34(10), 1813-1820.
- Blyth, F. M., March, L. M., Nicholas, M. K., & Cousins, M. J. (2003). Effect of observational techniques on pain assessment. *The Lancet*.
- Carman, K. L., Dardess, P., Maurer, M., Sofaer, S., Adams, K., Bechtel, C., & Sweeney, J. (2012). Use of patient satisfaction surveys and AHRQ hospital survey on patient safety culture in quality improvement. Agency for Healthcare Research and Quality.
- DATA PUBLIKASI TRIWULAN IV (2021) : <https://rsud.bandung.go.id/blog/indeks-kepuasan-masyarakat-triwulan-iv-tahun-2021>.
- Guna Phantiasia. & Leni Wiajaya. (2019). Tinjauan PENGARUH PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PLAJU PALEMBANG TAHUN 2019.
- Hachem F, Canar J, Fullam F, et al. (2014). The relationships between HCAHPS communication and discharge satisfaction items and hospital readmissions. *Patient Exp J*, 1(2), 71–77.
- Hsiao, W. C., Braun, P., Yip, W., & Becker, K. (2010). Social capital and performance of health financing and delivery in 68 countries. *Social Science & Medicine*, 70(6), 860-869.
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., ...& Lawn, J. E. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *The Lancet Global Health*, 6(11), e1196-e1252.
- Pascoe, G. C. (1983). "Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis." *Evaluation and Program Planning*, 6(3-4), 185-210.
- Pengertian RumahSakit Diambil Dari Artikel Berikut (2018): http://www.ncjrs.gov/htmllojjdp/news_acglance/216684/topstory.html tanggal 10 Agustus 2012.
- Puput Melati, H. & Widya Tri, A.(2019). TINJAUAN ASPEK KEAMANAN DAN KERAHASIAAN DOKUMEN REKAM MEDIS DI RUANG FILLING RUMAH SAKIT KHUSUS (RSK) PARU MEDAN TAHUN 2018 (ed.2). Medan.
- Scheffler, R. M., Arnold, D. R., & McCutcheon, A. (2018). The global health workforce shortage: role of surgeons and other providers. *Advances in Surgery*, 52(1), 63-84.
- Siti Nurlian (2021). Judul Skripsi “Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien RawatJalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan.”
- Sittig, D. F., & Singh, H. (2016). Impact of electronic health record systems on information integrity: Quality and safety implications. *Perspectives in Health Information Management*.
- Vivi Yanti, A. & Abdi Setya, P.(2018). ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RSUD DR. ACHMAD DARWIS.
- WHO.(1957). "Pengertian Rumah Sakit menurut WHO."
- Zeleke, S. A., Belay, Y. A., & Assefa, B. T. (2019). A comparative study on patient satisfaction and quality of health care services with emphasis on waiting time in the hospitals of Amhara Regional State, North Ethiopia. *Health Services Insights*.