

## HUBUNGAN EFISIENSI PROSES PENDAFTARAN DENGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN DI KLINIK ADEERA MEDIKA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Mega Aprisna Arif<sup>1\*</sup>, Sunandar Said<sup>2</sup>, Zulkarnain Sulaiman<sup>3</sup>, Khaeriyah Adri<sup>4</sup>

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : meghaarif0904@gmail.com

### ABSTRAK

Jumlah rekam medis yang terus bertambah juga membuat petugas kesehatan menghadapi kesulitan dalam mengakses rekam medis pasien untuk memperbarui data pengobatan. Sedangkan dilihat dari perkembangan teknologi saat ini seharusnya pihak klinik sudah menggunakan teknologi dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan efisiensi proses pendaftaran dengan Tingkat kepuasan. Metode penelitian berjenis kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, peneliti mengangkat populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah keseluruhan pasien yang datang di klinik Adeera medika yaitu 491 (sumber daya klinik Adeera medika 2023), untuk mengetahui ukuran sampel representative yang didapat berdasarkan rumus slovin, metode sampling yang digunakan yaitu accidental sampling, berdasarkan perhitungan rumus slovin 10% tersebut dari 491 pasien jumlah populasi maka di jumlah sampel sebanyak 82 pasien yang melakukan pendaftaran di klinik adeera Medika. Dimana jumlah 82 orang tersebut dijadikan responden. Penelitian ini mengimpulkan bahwa ada hubungan antara efektivitas proses pendaftaran di Klinik adeera Medika dan kepuasan pasien dengan hasil uji chi square sebesar 0,009. Sehingga hipotesis  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Ini ditunjukkan oleh responden yang menjawab tidak efisien dan tidak puas, yakni 35,4% responden, namun tidak efisien dan puas ada 17,1%, sedangkan responden yang menjawab efisien dan tidak puas ada 18,3%; responden yang menjawab efisien dan puas sebanyak atau 29,3%. Sehingga perlu adanya penyediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai, termasuk teknologi informasi, sangat penting untuk mendukung proses kerja yang efisien dan efektif. Dengan peralatan yang memadai, proses pendaftaran dan pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan akurat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci** : efisiensi proses pendaftaran, tingkat kepuasan

### ABSTRACT

*Meanwhile, in terms of current technological developments, the clinic should have used technology in providing services to patients. The purpose of this study was to determine the relationship between the efficiency of the registration process and the level of satisfaction. The quantitative research method using a descriptive approach, the researcher raised the population in this study, namely the total number of patients who came to the Adeera Medika clinic, namely 491 (Adeera Medika clinic resources 2023), to determine the representative sample size obtained based on the Slovin formula, the sampling method used was accidental sampling, based on the calculation of the 10% Slovin formula from 491 patients, the total population was 82 patients who registered at the Adeera Medika clinic. Where the number of 82 people was used as respondents. This study concludes that there is a relationship between the effectiveness of the registration process at the Adeera Medika Clinic and patient satisfaction with the results of the chi square test of 0.009. So that the hypothesis  $H_1$  is accepted and  $H_0$  is rejected. This is indicated by respondents who answered inefficient and dissatisfied, namely 35.4% of respondents, but inefficient and satisfied there are 17.1%, while respondents who answered efficient and dissatisfied there are 18.3%; respondents who answered efficient and satisfied as much as or 29.3%. So it is necessary to provide adequate work facilities and infrastructure, including information technology, is very important to support efficient and effective work processes. With adequate equipment, the registration and service process can be done faster and more accurately, which will ultimately increase patient satisfaction.*

**Keywords** : registration process efficiency, satisfaction level

## PENDAHULUAN

Sesuai dengan undang-undang, penyedia layanan publik diwajibkan untuk melayani kebutuhan seluruh masyarakat atas barang, jasa, dan dukungan administratif. Ini ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang fasilitas pelayanan publik. Setiap individu mempunyai hak hukum untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan publik. (Putri, 2022)

UU No. 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan menyatakan bahwa fasilitas adalah sarana dan/atau tempat yang dimanfaatkan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dalam hal preventif, kuratif, rehabilitatif, maupun promosi. Setiap orang yang berkecimpung di bidang kesehatan yang memperoleh pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di lapangan, yang untuk beberapa jenis pekerjaan memerlukan izin untuk melaksanakan kegiatan kesehatan Untuk bertahan dalam persaingan ketat yang mereka hadapi di kancah global, organisasi layanan kesehatan harus memprioritaskan penyediaan layanan kesehatan yang efisien. Salah satu cara terbaik untuk mempersiapkan persaingan terbuka adalah dengan mengambil pendekatan kualitas komprehensif yang berfokus pada penyediaan layanan kesehatan yang efektif yang memenuhi kebutuhan pasien atau pelanggan dan prosedur layanan yang efisien (Syam, 2020)

Cara pelanggan mengevaluasi kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan disebut layanan yang efisien. Tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap pasien disebut sebagai layanan efisien yang diberikan kepada pasien. Pasien akan menilai organisasi layanan kesehatan dengan lebih baik jika mereka dilayani secara lebih efektif (Syam, 2020). Menurut Kamaruddin (2016) Proses-proses organisasi merupakan susunan teratur dari aktivitas-aktivitas yang saling berkaitan dan relevan untuk melaksanakan dan mendukung operasi utama organisasi. Menurut Masya, prosedur adalah serangkaian tindakan terkait yang dilakukan dalam urutan tertentu berdasarkan jadwal yang telah ditentukan dan protokol untuk melakukan pekerjaan yang berulang-ulang (Najmi, 2017)

Standar pelayanan medis berkorelasi dengan kepuasan pasien. Organisasi yang menyediakan layanan kesehatan harus mengukur kepuasan pasien sebelum mencoba meningkatkan standar layanan. Sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan dapat dicapai sangat bergantung pada kepuasan pasien, yang mempunyai tempat tersendiri. sesuai dengan harapan pasien, sehingga klinik perlu memberikan pelayanan prima (Oktavianti et al., 2022) Untuk mencapai keberhasilan dan menetapkan harapan kepuasan pasien, standar kualitas pelayanan yang baik perlu dinilai dan ditingkatkan melalui pelayanan yang efektif dan efisien (Anfal, 2020).

Pelayanan pendaftaran yang diberikan di puskesmas masih terdapat permasalahan berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan prosedur pendaftaran di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kabupaten Denpasar Timur. Peneliti menemukan permasalahan pada kedisiplinan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan, antara lain ketidakjelasan informasi yang diberikan oleh petugas registrasi, lamanya waktu tunggu pasien untuk dipanggil registrasi, serta jam buka dan tutup loket registrasi yang mengakibatkan adanya keluhan dari pasien. Akibatnya, pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas masih jauh dari harapan warga sekitar (Pratiwi et al., 2023)

Dari hasil observasi peneliti pada bulan Oktober di klinik Adeera Medika Kecamatan Maritengngae Kabupaten sidenreng Rappang terdapat masalah dalam pengelolaan data pasien yang belum efektif karena masih dilakukan secara manual. Pencatatan data registrasi atau kunjungan pasien dilakukan dalam buku, sehingga memerlukan waktu lama untuk pencarian dan pengelompokan data. Rekam medis yang semakin banyak membuat petugas kesehatan

kesulitan menemukan rekam medis pasien untuk diperbarui. Padahal, dengan perkembangan teknologi saat ini, seharusnya klinik sudah menggunakan teknologi untuk pelayanan terhadap pasien.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui gambaran efektifitas proses pendaftaran di Klinik Adeera Medika Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang, gambaran kepuasan pasien di Klinik Adeera Medika Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang dan mengetahui hubungan efektifitas pendaftaran dengan kepuasan pasien di Klinik Adeera Medika Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang.

## METODE

Studi ini mengadopsi pendekatan deskriptif secara kuantitatif. Pendekatan penelitian yang metodis, terorganisir, dan terstruktur dikenal sebagai penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2019). Yang terjadi di lokasi penelitian dan untuk menjelaskan tentang prosedur proses pendaftaran. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2024 di Klinik Adeera Medika Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. Peneliti mengangkat populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah keseluruhan pasien yang datang di klinik Adeera medika yaitu 491 (sumber daya klinik Adeera medika 2023), untuk mengetahui ukuran sampel *representative* yang didapat berdasarkan rumus slovin, metode sampling yang digunakan yaitu *accidental sampling*, Penelitian ini menggunakan uji *chi square*.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Data responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan pada Klinik Adeera Medika Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2024 tersaji dalam tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan Klinik Adeera Medika Kabupaten Sidenreng Rappang**

Karakteristik Responden	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Pria	39	47.6
Wanita	43	52.4
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>
<b>Usia</b>		
26 - 30 Tahun	12	14.6
Di atas 30 Tahun	50	61.0
Di bawah 25 Tahun	20	24.4
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Irt	18	22.0
Karyawan	18	22.0
Pelajar/Mahasiswa	17	20.7
Tidak ada	2	2.4
Wiraswasta	27	32.9
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Dalam tabel 1 terlihat bahwa responden penelitian berjumlah 82 orang yang meliputi wanita sebanyak 43 orang atau 52,4%, dan laki-laki ada 39 orang (47,6%). Ini mengindikasikan sebagian besar pasien di Klinik Adeera Medika yaitu jenis kelamin perempuan. Responden yang berusia 26-30 tahun ada 12 orang (14,6%), usia > 30 tahun sebanyak 50 orang (61,0%), dan usia < 25 tahun ada 20 orang (24,4%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien

di Klinik Adeera Medika yaitu berusia di atas 30 tahun. Responden yang menjadi Irt sebanyak 18 orang (22,0%), karyawan ada 18 orang (22,0%), pelajar/mahasiswa ada 17 orang (20,7%), tidak bekerja ada 2 orang (2,4%), dan wiraswasta ada 27 orang atau 32,9%. Artinya, sebagian besar di Klinik Adeera Medika yaitu dengan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 27 orang.

### Analisis Univariat

**Tabel 2. Distribusi Variabel mengenai Efisiensi Proses Pendaftaran dan Tingkat Kepuasan Pasien**

Efisiensi Proses Pendaftaran	Frekuensi	%
Tidak Efisien	43	52.4
Efisien	39	47.6
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>
Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
Tidak Puas	44	53.7
Puas	38	46.3
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100.0</b>

Data pada tabel 2 mengenai efisiensi proses pendaftaran menunjukkan bahwa dari 82 responden, 43 (52,4%) responden mengatakan bahwa proses pendaftaran tidak efisien. Sementara 39 (47,6%) mengatakan proses pendaftaran sudah efisien. Sementara, tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 82 responden, tingkat kepuasan pasien yang mengatakan puas ada 38 orang (46,3%), dan tingkat kepuasan kategori tidak puas ada 44 orang (53,7%).

### Analisis Bivariat

**Tabel 3. Distribusi Variabel Mengenai Efisiensi Proses Pendaftaran dan Tingkat Kepuasan Pasien**

No	Efisiensi Proses Pendaftaran	Tingkat Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Chi Square
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	n	%			
1	Tidak Efisien	29	35,4%	14	17,1%	43	52,5%	0,009
2	Efisien	15	18,3%	24	29,3%	38	47,6%	
<b>Total</b>		<b>44</b>	<b>53,7%</b>	<b>38</b>	<b>42,7%</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	

Dalam tabel 3 terlihat bahwa dari 82 responden, responden menyatakan tidak efisien dan tidak puas terdapat 29 orang (35,4%), namun tidak efisien dan puas ada 14 orang (17,1%); dan dengan jawaban efisien dan tidak puas ada 15 orang (18,3%); jawaban efisien dan puas ada 24 orang (29,3%). Hasil Uji *Chi-square* pada tabel 3 ditujukan untuk melihat korelasi antara efisiensi proses pendaftaran terhadap tingkat kepuasan pasien Klinik Adeera Medika Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2024 memperlihatkan nilai signifikan  $0,009 < 0,05$ ; maka tolak  $H_0$ . Dapat dikatakan bahwa pernyataan “ada hubungan yang signifikan antara efisiensi proses pendaftaran terhadap tingkat kepuasan pasien Klinik Adeera Medika Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2024” dapat dibuktikan secara statistik.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara efektivitas proses pendaftaran di Klinik Adeera Medika dan kepuasan pasien dengan hasil uji *chi square* sebesar 0,009. Sehingga hipotesis  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini dibuktikan dengan responden yang menjawab tidak efisien dan tidak puas, yaitu 35,4% responden, namun

tidak efisien dan puas sebanyak 17,1%, sedangkan responden yang menjawab efisien dan tidak puas sebanyak 18,3%; responden yang menjawab efisien dan puas sebanyak atau 29,3%.

Kemampuan pengembang jasa dalam menggunakan seluruh kemampuannya yang terlihat secara fisik, termasuk penggunaan alat dan perlengkapan dalam memberikan pelayanan, kemampuan berinovasi dan mengadopsi teknologi baru, serta menunjukkan kinerja yang cakap, bermartabat, dan beretika tinggi. sebagai bentuk prestasi kerja yang ditunjukkan kepada klien, itulah yang merupakan kualitas pelayanan nyata dalam bentuk kondisi fisik. Hal ini juga membantu untuk menunjukkan apresiasi dan menciptakan citra positif bagi setiap individu yang dilayaninya. Kualitas pelayanan klinis adalah ukuran seberapa baik suatu rumah sakit memenuhi kebutuhan pasiennya dalam hal standar profesional dan pelayanan, menggunakan sumber dayanya secara adil, efisien, dan efektif; semuanya sambil memberikan perawatan yang aman dan memuaskan yang mematuhi norma-norma hukum, etika, dan sosiokultural serta mempertimbangkan keterbatasan dan kemampuan anggota staf.

Peneliti berasumsi bahwa pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan menghasilkan perasaan puas terhadap pelayanan yang diterima. Ini akan mempengaruhi kualitas rumah sakit yang hendak dipersepsikan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan data kuesioner penelitian, sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan efisiensi registrasi, sehingga efisiensi registrasi hingga saat ini belum memuaskan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima.

Akibatnya, perbandingan kepuasan dan harapan pasien akan dibuat. Beberapa pasien menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan yang mereka terima, dengan menyebutkan waktu tunggu yang lama selama prosedur pendaftaran sebagai salah satu contohnya. Mutu pelayanan yang diberikan adalah aspek yang mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan pelayanan rumah sakit. Kesan kepuasan pasien selama menggunakan layanan rumah sakit sangatlah penting dan sangat kompetitif; ini menentukan seberapa baik pasien akan mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Faktor-faktor tersebut antara lain penampilan rumah sakit, keandalan, dan jaminan dalam melayani pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Jenivermatarasina (2019), bahwa di area pendaftaran RS Stella Maris Makassar terdapat hubungan antara kebahagiaan pasien dengan kualitas pelayanan. Nilai  $p = 0,000$  diperoleh melalui uji statistik menggunakan uji chi square, dimana  $p < \alpha = 0,05$

## **KESIMPULAN**

Didasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan penelitian yaitu persepsi responden terhadap penilaian efisiensi yang ada di bagian pendaftaran pasien menunjukkan responden yang menilai 39 responden (47,6%) efisien di Klinik Adeera Medika Kabupaten Sidenreng Rappang. Persepsi responden terhadap penilaian kepuasan yang ada di bagian pendaftaran menunjukkan responden yang menilai puas 38 responden (46,3%) di Klinik Adeera Medika Kabupaten Sidenreng Rappang. Terdapat hubungan antara efisiensi proses pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Adeera Medika Kabupaten Sidenreng Rappang, dengan nilai sig 0,009.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terima kasih ditujukan kepada seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang (UMS) yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyusun laporan kasus ini. Serta seluruh pihak terkait yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang turut mendukung saya selama ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2).
- Jenivermatasarina. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar*. STIK Stela Maris Makassar.
- Kamaruddin, S. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Penerbit Ombak.
- Najmi, F. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 251–263. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102>
- Oktavianti, D., Indar, & Abadi, Y. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2).
- Pratiwi, I. L. S., Karma, M., Wirajaya, M., & Laksmi, P. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur. *Yoga Dan Kesehatan*, 6(2), 162–174.
- Putri, R. A. (2022). Pengaruh kinerja perawat dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang IGD. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2).