

## KAJIAN LITERATUR FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI TEMPAT PENDAFTARAN RUMAH SAKIT

Hanifah<sup>1\*</sup>, Noor Alis Setyadi<sup>2</sup>, Kusuma Estu Werdani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan,  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
\*email: [hanifah1611@gmail.com](mailto:hanifah1611@gmail.com)

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is a subjective value on the quality of services provided by the health facility. Ways to measure satisfaction include a complaint and suggestion system, customer satisfaction surveys, ghost shopping, and lost customer analysis. It is very important to know patient satisfaction in the hospital because patient satisfaction is part of the quality of service, especially at the registration site which is a patient's initial contact with the hospital. This will give a patient the first impression of the facility provided. Therefore, the hospital needs to know the factors that affect satisfaction, especially in the registration section. This study aims to analyze various factors related to patient satisfaction at the hospital registration site. This study uses a literature review method. This review stage includes problem identification, literature search, data extraction in matrices / tables, data presentation, and data evaluation. The results of the literature review show that there is no relationship between gender, occupation and education on patient satisfaction. Whereas at age, there is a relationship between age and patient satisfaction (p-value 0.008). The results of the analysis in the literature review factors related to patient satisfaction at enrollment, namely the time to provide documents (p-value = 0.0001), service quality (p-value = 0.000), service performance (p-value = 0.012) and the speed of service. (p-value = 0.065). In addition there are other factors that affect satisfaction in the registration section, namely registration services, waiting time, officer communication, staff friendliness, registration facilities, appearance of officers, access to services, attitude of officers and waiting room conditions. There are several factors that affect patient satisfaction. Therefore, the next researcher is expected to combine several variables to determine the factors that affect satisfaction.*

**Keywords:** *satisfaction at enrollment, factors affecting satisfaction, patient registration place*

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasyankes. Cara mengukur kepuasan antara lain sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, dan *lost costumers analysis*. Sangat penting untuk mengetahui kepuasan pasien di rumah sakit karena kepuasan pasien merupakan bagian dari mutu pelayanan khususnya di tempat pendaftaran yang merupakan kontak awal seorang pasien dengan rumah sakit. Hal tersebut akan memberikan kesan pertama seorang pasien terhadap fasilitas yang diberikan. Oleh karena itu rumah sakit perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan khususnya dibagian pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metode *literature review*. Tahap *review* ini meliputi identifikasi masalah, pencarian literatur, ekstraksi data dalam matriks/tabel, penyajian data, dan evaluasi data. Hasil kajian literatur menunjukkan tidak terdapat hubungan pada jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pada usia, terdapat hubungan usia dengan kepuasan pasien (*p-value* 0.008). Hasil analisis pada kajian literatur faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di pendaftaran yaitu waktu penyedia

dokumen ( $p\text{-value} = 0.0001$ ), mutu layanan ( $p\text{-value} = 0.000$ ), kinerja pelayanan ( $p\text{-value} = 0.012$ ) dan yaitu kecepatan pelayanan ( $p\text{-value} = 0.065$ ). Selain itu terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan di bagian pendaftaran yaitu pelayanan pendaftaran, waktu tunggu, komunikasi petugas, keramahan petugas, fasilitas pendaftaran, penampilan petugas, akses pelayanan, sikap petugas dan kondisi ruang tunggu. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkombinasikan dari beberapa variabel untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan.

**Kata Kunci:** *kepuasan di pendaftaran, faktor yang mempengaruhi kepuasan, tempat pendaftaran pasien*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada dasar objektif artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh beberapa hal yaitu, pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, pengaruh lingkungan waktu itu. (Sabarguna, 2008). Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan terdapat cara untuk mengukurnya.

Kotler dalam Nursalam (2011) mengatakan bahwa ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien antara lain sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Di dalam pelayanan kesehatan dimana pasien merupakan konsumen dari pelayanan kesehatan, sangat penting untuk mengetahui kepuasan pasien di rumah sakit karena kepuasan pasien merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran rumah sakit, berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan dan sebagai sumber data kuantitatif yang apabila dilakukan pengolahan dan evaluasi (Imam dan Lena, 2017).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340 tahun 2010 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pasien yang melakukan kunjungan ke rumah sakit untuk menggunakan pelayanan kesehatan maka pertama kali yang ditemui adalah bagian pendaftaran. Berdasarkan penelitian Imam dan Lena (2017) menyatakan bahwa pendaftaran inilah yang menjadi cerminan pelayanan rumah sakit yang ramah dan nyaman.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) sebagai pusat informasi pasien rawat jalan dan merupakan salah satu bagian unit pencatatan data identitas pasien di rumah sakit. Bagian TPPRJ bertanggung jawab dalam mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien yang akan rawat jalan (Shofari, 2002). Tata cara penerimaan pasien dapat dinilai dengan baik dengan sikap ramah, sopan, tertib, dan penuh tanggung jawab (Depkes RI, 2006).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap (TPPRI) adalah salah satu bagian di rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien yang akan dirawat inap. Semua pasien yang akan rawat inap akan mendaftar di TPPRI dimana petugasnya sangat berperan dalam pelayanannya terhadap pasien dari kecepatan melayani dalam mendapatkan tempat tidur untuk pasien yang akan rawat inap serta menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien rawat inap (Shofari, 2006).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, salah satu standar minimal pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap yaitu kepuasan pasien  $\geq 90\%$ . Hal ini termasuk kepuasan di tempat pendaftaran. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti, ramahnya petugas, kecepatan pelayanan, waktu tunggu, penampilan dari petugas, dan petugas yang komunikatif. Selain itu kepuasan pasien terhadap pendaftaran di pengaruhi oleh keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan ketersediaan fasilitas (Wuriandari dan Saptorini, 2015).

Penelitian terdahulu terkait kepuasan pasien di tempat pendaftaran menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di bagian pendaftaran rawat jalan di pengaruhi oleh kemampuan pelayanan, faktor penampilan, pelayanan petugas, perhatian petugas, tindakan pelayanan petugas dan tanggung jawab (Henny dan Azlina, 2016). Dari beberapa faktor tersebut pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang di dapatkan di bagian pendaftaran. Penelitian lain, Sugiarsi dan Hendri (2011) menjelaskan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada di bagian pendaftaran rawat jalan karena termasuk dalam kategori mutu pelayanan yang baik.

Dilain sisi, kepuasan pasien di pendaftaran dipengaruhi oleh penataan ruang tunggu (56% puas), kemampuan petugas dalam menjawab (45% puas), petugas tidak membiarkan pasien menunggu (30% puas), perhatian petugas (47% puas), petugas mempunyai pengetahuan yang luas (46% puas) (Utami, 2013). Dari beberapa faktor tersebut mayoritas pasien mengatakan tidak puas. Erlindai (2019) menjelaskan bahwa mayoritas pasien kurang puas terhadap

pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang dipengaruhi oleh komunikasi pendaftaran dan waktu tunggu, dan minoritas pasien yang mengatakan puas.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah *literature review*. Sumber data penelitian yang digunakan yaitu dengan penelusuran jurnal-jurnal menggunakan database google scholar dan Garuda. Kata kunci yang digunakan untuk penelusuran jurnal yaitu "kepuasan di pendaftaran", "faktor yang mempengaruhi kepuasan" and "tempat pendaftaran pasien", "*patient satisfaction and its determinants in outpatient and inpatient*" dan "kepuasan pasien" and "mutu pelayanan" and "bagian TPRJ rumah sakit". Kriteria inklusi dalam pencarian literatur ini yaitu jurnal publikasi 2010-2020, jurnal berbahasa Indonesia atau bahasa Inggris, jurnal ber-ISSN, dapat diakses *fulltext*. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu tidak dapat di akses *fulltext*, jurnal publikasi dibawah tahun 2010 dan dokumen tugas akhir. Alur pencarian jurnal dari database dan google scholar diperoleh sebanyak 7 jurnal yang layak dimasukkan kedalam literature review.

## **HASIL**

### ***Kajian Literatur Berdasarkan Karakteristik Pasien***

Berdasarkan tujuh literatur yang dianalisis terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di pendaftaran rumah sakit menunjukkan hasil gambaran berdasarkan karakteristik pasien sebagai berikut:

Tabel 1. Kajian Literatur Berdasarkan Karakteristik Pasien

| Karakteristik Pasien     | Penulis   |  |  |  |                                |                                  |                        |
|--------------------------|---|--|--|--|--------------------------------|----------------------------------|------------------------|
|                          | Lilik (2017)                                      | A, Valenti, (2020)                     | Hendri N, (2011)                         | Yuni Rustifani, (2015)   | Erlindai, (2019)               | Sofa Zulfiana, (2013)            | Andrabi, (2012)        |
| <b>Jenis Kelamin</b>     |   |  |  |  |                                |                                  |                        |
| Laki-laki                | 0 (0%)  | BVP*                                   | BVP*                                     | 97 (48,5%)   | 18 (60%)                       | BVP*                             | 196 (49%)              |
| Perempuan                | 30 (100%)   | BVP*                                   | BVP*                                     | 103 (51,5%)  | 12 (40%)                       | BVP*                             | 204 (51%)              |
| <b>Pekerjaan</b>         | - Swasta: 43,33%<br>- PNS: 6,6%<br>- Lainnya: 50% | BVP*                                   | BVP*                                     | - Wiraswasta: 9,5%<br>- Karyawan: 15,5%<br>- TNI/POLRI: 5,5%<br>- PNS:28%<br>Lainnya: 1,5% | BVP*                           | BVP*                             | BVP*                   |
| <b>Pendidikan</b>        |   |  |  |  |                                |                                  |                        |
| Rendah (SMA kebawah)     | 7 (23,3%)   | BVP*                                   | BVP*                                     | 13 (6,5%)  | 0 (0%)                         | BVP*                             | 159 (39,8%)            |
| Tinggi (SMA keatas)      | 23 (76,7%)  | BVP*                                   | BVP*                                     | 187 (93,5)   | 30 (100%)                      | BVP*                             | 241 (60,2%)            |
| <b>Usia</b>              |   |  |  |  |                                |                                  |                        |
| - 21-25:                 | 10%   | BVP*                                   | BVP*                                     | BVP*   | - 20-30: 16,7%                 | BVP*                             | - 0-15: 0,25%          |
| - 26-30:                 | 30%   |  |  |  | - 31-40: 33,3%                 |                                  | - 16-30: 21,25%        |
| - 31-35:                 | 40%   |  |  |  | - 41-50: 50%                   |                                  | - 31-50: 58,25%        |
| - 36-40%:                | 13,33%  |  |  |  |                                |                                  | >50 :20,25%            |
| >40:                     | 6,67%   |  |  |  |                                |                                  |                        |
| <b>Lokasi penelitian</b> | Rumah Sakit Ibu dan Anak Amanah Ibu Surakarta     | Rumah Sakit Umum Permatama Bunda Medan | Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar | RSUD Tuhelu  | RSUD DR. R. M. Djoelham Binjai | Rumah Sakit Banyumalnik Semarang | SKIMS, Soura, Srinagar |

Keterangan : \*BPV (Bukan Variabel Peneliti)

**Kajian Literatur Berdasarkan Metode Penelitian**

Tabel 2. Kajian Literatur Berdasarkan Metode Penelitian

| Penulis pertama, Tahun, | Teknik sampling            | Polulasi   | Sampel     | Metode   | Variabel bebas                             | Uji statistik                |
|-------------------------|----------------------------|--|------------|--|--|------------------------------|
| Lilik A, (2017)         | <i>Accidental sampling</i> | Semua pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran di Rumah Sakit | 30 pasien  | kuantitatif menggunakan rancangan <i>cross sectional</i> | Kecepatan pelayanan                        | Chi square (bivariat)        |
| Valentina, (2020)       | <i>Accidental sampling</i> | Seluruh pasien rawat jalan   | 76 pasien  | <i>cross sectional</i>                                   | Waktu penyediaan dokumen                   | t-test independen (bivariat) |
| Hendri N, (2011)        | <i>Quota sampling</i>      | Pasien rawat jalan yang berkunjung di rumah sakit                  | 54 pasien  | Observasional analitik pendekatan <i>cross sectional</i> | Mutu layanan                               | Chi square (Bivariat)        |
| Yuni Rustifani, (2015)  | <i>Accidental sampling</i> | Seluruh pasien yang berkunjung ke rawat jalan                      | 200 pasien | kuantitatif menggunakan rancangan <i>cross sectional</i> | Kinerja petugas                            | Chi square (bivariat)        |
| Erlindai, (2019)        | <i>Accidental sampling</i> | Seluruh pasien yang berkunjung ke rawat jalan                      | 300 pasien | deskriptif   | Kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan | -                            |
| Sofa Zulfiana, (2013)   | <i>Accidental sampling</i> | Semua pasien rawat jalan yang mendaftar di TPPRJ                   | 99 pasien  | deskriptif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>      | Kepuasan pasien di TPPRJ                   | -                            |
| Andrabi S A, (2012)     | -                          | Semua pasien yang datang ke rawat jalan                            | 400 pasien | deskriptif dengan pendekatan <i>Cross sectional</i>      | Kepuasan rawat jalan                       | -                            |

**Kajian Literatur Berdasarkan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

**Analisis Bivariat**

Tabel 3. Kajian Literatur Berdasarkan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

| Analisis Bivariat              | Penulis         |                    |                  |  |                  |                       |                 |
|--------------------------------|-----------------|--------------------|------------------|--|------------------|-----------------------|-----------------|
|                                | Lilik A, (2017) | Valenti na, (2020) | Hendri N, (2011) | Yuni Rustifani, (2015)                               | Erlindai, (2019) | Sofa Zulfiana, (2013) | Andrabi, (2012) |
| <b>Karakteristik Responden</b> |                 |                    |                  |  |                  |                       |                 |
| Jenis kelamin                  | BPV*            | BPV*               | BPV*             | p-value: 0.490<br>OR: 0.822 (CI 95%;<br>0.571-0.291) | BPV*             | BPV*                  | BPV*            |

| Analisis Bivariat            | Penulis         |                    |                  |                        |                  |                       |                 |
|------------------------------|-----------------|--------------------|------------------|------------------------|------------------|-----------------------|-----------------|
|                              | Lilik A, (2017) | Valenti na, (2020) | Hendri N, (2011) | Yuni Rustifani, (2015) | Erlindai, (2019) | Sofa Zulfiana, (2013) | Andrabi, (2012) |
| Pekerjaan                    | BPV*            | BPV*               | BPV*             | p-value: 0.798         | BPV*             | BPV*                  | BPV*            |
| Pendidikan                   | BPV*            | BPV*               | BPV*             | p-value: 0.237         | BPV*             | BPV*                  | BPV*            |
| Usia                         | BPV*            | BPV*               | BPV*             | p-value: 0.008         | BPV*             | BPV*                  | BPV*            |
| <b>Pelayanan Pendaftaran</b> |                 |                    |                  |                        |                  |                       |                 |
| Waktu penyediaan dokumen     | BPV*            | p-value: 0.0001    | BPV*             | BPV*                   | BPV*             | BPV*                  | BPV*            |
| Mutu Layanan                 | BPV*            | BPV*               | p-value: 0.000   | BPV*                   | BPV*             | BPV*                  | BPV*            |
| Kecepatan pelayanan          | p-value: 0.068  | BPV*               | BPV*             | BPV*                   | BPV*             | BPV*                  | BPV*            |
| Kinerja pelayanan            | BPV*            | BPV*               | BPV*             | p-value: 0.012         | BPV*             | BPV*                  | BPV*            |

Keterangan : \*BPV (Bukan Variabel Peneliti)

### Analisis Univariat

Tabel 4. Persentase Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

| Analisis Univariat     | Penulis         |            |                      |            |                |            |
|------------------------|-----------------|------------|----------------------|------------|----------------|------------|
|                        | Erlindai (2019) |            | Sofa Zulfiana (2013) |            | Andrabi (2012) |            |
|                        | Puas            | Tidak Puas | Puas                 | Tidak Puas | Puas           | Tidak Puas |
| Pelayanan Pendaftaran  | 16,7%           | 83,3%      | 78%                  | 21,2%      | BPV*           | BPV*       |
| Waktu tunggu           | 10%             | 90%        | BPV*                 | BPV*       | BPV*           | BPV*       |
| Komunikasi pendaftaran | 30%             | 70%        | BPV*                 | BPV*       | BPV*           | BPV*       |
| Penampilan petugas     | BPV*            | BPV*       | 82,2%                | 17,8%      | BPV*           | BPV*       |
| Fasilitas Pendaftaran  | BPV*            | BPV*       | 48,5%                | 51,5%      | 19,75%         | 80,25%     |
| Kemampuan petugas      | BPV*            | BPV*       | 74%                  | 25,3%      | BPV*           | BPV*       |
| Keramahan petugas      | BPV*            | BPV*       | 73,7%                | 26,7%      | BPV*           | BPV*       |
| Ketrampilan petugas    | BPV*            | BPV*       | 83,3%                | 16,3%      | BPV*           | BPV*       |
| Sikap                  | BPV*            | BPV*       | BPV*                 | BPV*       | 62,75%         | 37,25%     |

Keterangan: \*BPV (Bukan Variabel Penelitian)

## PEMBAHASAN

### Faktor Karakteristik Responden

Karakteristik pasien yang terdapat pada kajian literatur ini meliputi jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan usia. Pada kajian literatur ini hanya terdapat satu jurnal yang meneliti hubungan karakteristik responden/pasien dengan kepuasan pasien

di pendaftaran yaitu, Yuni R, (2015) Pada kelompok jenis kelamin dari jurnal terpilih mayoritas adalah perempuan. Berdasarkan hasil penelitian Yuni R, dkk (2015) pada jenis kelamin diperoleh nilai *p-value* 0.490 berarti  $p > 0.05$ , ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan jenis kelamin terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran. Hal ini sejalan dengan Ikbal M (2018)

menunjukkan nilai signifikansi pada jenis kelamin diperoleh  $p$ -value 1.000, disimpulkan bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan pendapat Lumenta (1989) dalam Budiman dkk (2010) menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi kepuasan, dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan wanita.

Pada tingkat pendidikan pada kajian literatur ini mayoritas adalah pendidikan tinggi (SMA ke atas). Hasil penelitian Yuni R, dkk (2015) menunjukkan bahwa pendidikan di peroleh hasil  $p$ -value 0.237, artinya tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran. Hasil tersebut sejalan dengan Hidayati, dkk (2014) yang menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien.

Pada karakteristik pekerjaan diperoleh hasil terbanyak yaitu pada pekerjaan lainnya. Yuni R, dkk (2015) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan jenis pekerjaan terhadap kepuasan pasien. Disisi lain, Hidayati (2014) menunjukan hal yang sama bahwa tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Berbeda dengan Rizal A, (2018) yang menjelaskan adanya hubungan yang signifikan pada pekerjaan dengan kepuasan pasien (nilai  $p$ -value = 0.001). Menurut Rahman (2006) menyatakan bahwa orang yang bekerja cenderung memiliki harapan lebih tinggi dibandingkan orang yang tidak bekerja terhadap pelayanan kesehatan.

Kajian literatur pada kelompok usia menunjukkan adanya hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran yaitu pada penelitian Yuni R, dkk (2015). Hal ini sejalan dengan penelitian Rizal A (2018) diperoleh hasil  $p$ -value 0.035 yang berarti  $p < 0.05$ ,

menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan. Resmisari (2008) dalam Budiman dkk (2010) menjelaskan kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik.

#### **Faktor Pelayanan Pendaftaran**

Pada variabel waktu penyediaan dokumen hanya terdapat satu jurnal yang meneliti yaitu Valentina (2020). Dalam penelitiannya menunjukkan nilai  $p$ -value  $< 0.05$  yang artinya terdapat hubungan antara waktu penyediaan dokumen dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran. Valentina (2020) dalam penelitiannya tidak menampilkan nilai OR sehingga kecenderungan pengaruh waktu penyediaan dokumen terhadap kepuasan pasien tidak diketahui. Hal ini sejalan dengan Mustainul H (2012) dalam penelitiannya di hasilkan nilai  $p$ -value = 0.037, artinya ada hubungan waktu tunggu pelayanan rekam medis di tempat pendaftaran terhadap kepuasan pasien.

Pada variabel mutu layanan dari jurnal terpilih hanya satu yang meneliti yaitu Hendri S (2011). Penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan yang signifikan mutu layanan dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran. Mutu pelayanan dapat dinilai dari pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Hendri S (2011) menyebutkan bahwa mutu pelayanan pendaftaran meliputi kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani transaksi pendaftaran, kemampuan petugas pendaftaran memberikan pelayanan, memberi tahu poli yang dituju, kemampuan komunikasi yang baik dalam melakukan pelayanan, kemampuan menjaga kesinambungan pelayanan, kemampuan memberikan informasi secara jelas dan tepat. Terdapat

kesamaan dengan Rijeja (2018) bahwa kualitas mutu pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan di bagian pendaftaran ( $p\text{-value} = 0.000$ ).

Pada variabel kecepatan pelayanan dalam kajian literatur ini hanya terdapat satu yang meneliti yaitu Lilik A (2012). Penelitiannya menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran ( $p\text{-value} = 0.068 > 0.05$ ). Pada penelitian tersebut tidak menampilkan nilai OR pada hasil analisisnya. Berbeda dengan Alifah, dkk (2017) bahwa kecepatan pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dengan di peroleh nilai  $p\text{-value} = 0.037$ . Perbedaan tersebut dikarenakan pada penelitian Lilik A (2012) responden/pasien tidak melihat dari lamanya pelayanan pendaftaran sampai dengan lamanya menunggu tetapi lebih mengutamakan kepuasan yang lain seperti keramahan petugas, perawat, bidan dan dokter keterampilan tenaga medis, kejelasan informasi dan kenyamanan di ruang tunggu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan pendaftaran yang cepat dapat membuat pasien merasa puas dengan didukung sikap dari petugas, kejelasan informasi, dan kondisi ruang tunggu.

Pada variabel kinerja pelayanan dalam kajian literatur ini hanya ada satu jurnal yang meneliti yaitu Yuni R (2015). Dalam penelitiannya terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja petugas dengan kepuasan pasien di pendaftaran (nilai  $p\text{-value} = 0.012$ ). Yuni R, (2015) dalam penelitiannya tidak menampilkan nilai OR sehingga kecenderungan pengaruh kinerja petugas terhadap kepuasan pasien tidak diketahui. Disisi lain, Sri W (2016) dalam penelitiannya diperoleh nilai  $p\text{-value} < 0.05$ , artinya terdapat hubungan kinerja petugas administrasi (pendaftaran) dengan kepuasan pasien. Kinerja yang baik dari

seorang petugas pelayanan sangat dibutuhkan untuk bisa mewujudkan tujuan dari suatu rumah sakit agar bisa memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap pasien khususnya di bagian pendaftaran.

Berdasarkan analisis dari tujuh literatur yang terpilih, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Terdapat tiga jurnal yang menjelaskan persentase faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu Erlindai (2019), Sofa Z (2013) dan Andrabi (2012). Erlindai (2019) menyebutkan persentase kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran (16,7%), waktu tunggu (10%) dan komunikasi petugas (30%). Selain itu, Sofa Z (2013) menyebutkan persentase kepuasan pasien antara lain pelayanan pendaftaran (83,3%), penampilan petugas (82,2%), fasilitas pendaftaran (48,5%), kemampuan petugas (75%), keramahan petugas (73,7%) dan ketrampilan petugas (83,3%). Sedangkan Andrabi (2012) menyebutkan persentase kepuasan pasien berupa sikap petugas (62,75%) dan fasilitas pendaftaran berupa kondisi ruang tunggu (19,75%). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ketiga jurnal tersebut kepuasan pasien di rumah sakit mayoritas belum memenuhi standar kepuasan.

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Nomor 129 Tahun 2008 bahwa kepuasan pasien di pelayanan rawat inap dan rawat jalan yaitu  $> 90\%$ . Untuk meningkatkan kepuasan pasien khususnya di bagian pendaftaran maka penting bagi rumah sakit untuk memberikan mutu layanan yang baik terhadap pasien dengan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhinya sehingga dapat meningkatkan persentase kepuasan pasien hingga mencapai standar yang telah ditetapkan. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan

pelayannannya berkualitas dan jika kenyataan pelanggan menerima pelayanan yang kurang atau sama dengan harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan, seperti diungkapkan dalam definisi mutu pelayanan kesehatan menurut pasien atau masyarakat bahwa mutu adalah empati, menghargai, tanggap sesuai kebutuhan dan ramah (Bustami, 2011).

## **SIMPULAN**

1. Karakteristik pasien pada kajian literatur ini meliputi jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan usia. Tidak terdapat hubungan pada jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pada usia, terdapat hubungan usia dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0.008.
2. Berdasarkan faktor pelayanan, yang mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien di bagian pendaftaran yaitu waktu penyediaan dokumen (*p-value* = 0.0001), mutu layanan (*p-value* = 0.000), dan kinerja pelayanan (*p-value* = 0.012). Sedangkan yang tidak mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien di pendaftaran yaitu kecepatan pelayanan (*p-value* = 0.065). Selain itu terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan di bagian pendaftaran yaitu pelayanan pendaftaran, waktu tunggu, komunikasi petugas, keramahan petugas, fasilitas pendaftaran, penampilan petugas, akses pelayanan, sikap petugas dan kondisi ruang tunggu. Berdasarkan analisis terhadap jurnal terpilih kepuasan pasien masih/belum memenuhi Standar Pelayanan minimal Nomor 129 Tahun 2008 bahwa kepuasan pasien di pelayanan rawat inap dan rawat jalan yaitu > 90%. Oleh karena itu sangat penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan faktor apa

saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien guna memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kepada orang tua, keluarga, sahabat yang telah memberi dukungan dan semangat, dosen pembimbing Universitas Muhammadiyah Surakarta atas bimbingan dan sarannya, semua rekan-rekan seperjuangan yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat kepada peneliti, serta semua pihak yang telah membantu sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arshad A, dkk. 2012. Measuring patient satisfaction: A cross sectional study to improve quality of care at a tertiary care hospital. *Healthline, Journal of Indian Association of Preventive and Social Medicine* 3 (1) : 59-62
- Azwar, A. 2007. Menjaga Mutu Pelayanan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Budiman, S dan Herlina, N. 2010. Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor. *Jurnal Kesehatan Kartika* 27
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Depkes, RI. 2006. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia*. Revisi II, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik
- Erlindai. 2019. Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda* 4(1) : 573-580

- Habibi, M. 2012. Hubungan Waktu Pelayanan Rekam Medis di TPPRJ dengan Kepuasan Pasien Poliklinik Bedah di Rumah Sakit Umum Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2012. [Skripsi]. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Herlambang S. 2016 Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Hidayati, AN, dkk. 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat 2 (1) : 9-14*
- Ishak, I, dkk. 2016. Hubungan Kinerja Petugas Pelayanan Administrasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Jailolo Kabupaten Halmahera Barat. [Tesis]. Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat: Universitas Gadjah Mada.
- Mandawati M, dkk. 2018. Dampak Akreditasi Rumah Sakit: Studi Kualitatif Terhadap Perawat di RSUD KRT Setjonegoro Wonosobo. *Jurnal Keperawatan dan Pemikiran Ilmiah 4(4): 23-9*
- Marsuli. 2005. Pelayanan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 8(1) : 19-22*
- Munawir, I. 2018. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan 17 (3) : 15-22*
- Nofiana, H dan Sugiarsi, S. 2011. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan 5(1) : 90-106*
- Notoadmojo. 2013. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan. edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan I. 2002. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran ECG.
- Rahayuningsih, L A. 2017. Hubungan Antara Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Amanah Ibu Surakarta. *INFOKES 7(1) : 39-42*
- Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2009. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165 Tahun 2007 tentang Pola Tarif Rumah Sakit badan Layanan Umum. Jakarta: Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara
- Rizal, A dan Jalpi A. 2018. Analisis Faktor Penentu Keuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *VISIKES: Jurnal Kesehatan Masyarakat 17 (1)*
- Rustifani Y, dkk. 2015. Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Tulehu Januari 2015. *Indonesian of Health Information Management Journal 3 (1) :1-8*
- Sabarguna. B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto

- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Shofari B. 2002. *Pengelolaan Sistem Rekam Medik 01*. Perhimpunan Perkam Medik dan Informasi Kesehatan Indonesia. Semarang
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pengelolaan Sistem Rekam Medik*. Perhimpunan Perkam Medik dan Informasi Kesehatan Indonesia. Semarang
- \_\_\_\_\_. 2008. *Modul Sistem Rekam Medis Pelayanan Kesehatan buku ke 2*, Universitas Dian Nuswantoro.
- Siregar, C.J.P. 2004. *Farmasi Rumah Sakit : Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Sudra. 2013. *Rekam Medis*. Edisi 2, Universitas Terbuka: Tangerang Selatan
- Ulfa, HM dan Azlina. 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* 4 (2) : 81-90.
- Utami, YT. 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di TPRJ Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2013. *Karya Tulis Ilmiah*. Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro. Semarang
- UU RI. 2009. Undang-undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta
- Valentina. 2020. Hubungan Waktu Penyediaan Dokumen Rekam Medis dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan.
- Jurnal Ilmiah Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda* 5(1) : 40-44
- Wardani, R K. 2019. Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gunung Sugih. *Jurnal Simplex* 2 (3) : 20-29
- Wuriandari L dan Saptorini KK. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Tppri Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Ditinjau Dari Aspek Keramahan Petugas, Kecepatan Pelayanan Dan Ketersediaan Fasilitas*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro. Semarang
- Zulfiana S dan Ernawati D. 2013. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan Di Bagian TPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Jurnal Visikes Kesehatan Masyarakat* 12 (2) : 100-106