

## **HUBUNGAN PRESEPSI PASIEN RAWAT INAP TENTANG MUTU PELAYANAN REGISTRASI RAWAT INAP DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP**

*Relationship Between Patient Perceptions Of The Quality Of Inpatient Registration Services And Satisfaction Of Inpatients*

**RAISHA OCTAVARINY<sup>1</sup>, MARICE SIMARMATA<sup>2</sup>, JUNITA PARDEDE<sup>3</sup>**

INSTITUT KESEHATAN MEDISTRA LUBUK PAKAM

<sup>1,2,3</sup>Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kec.Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang

Email: [raisha.oct@gmail.com](mailto:raisha.oct@gmail.com)

DOI: 10.35451/jkk.v4i2.1058

### **Abstrak**

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat rujukan mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit harus memenuhi kelengkapan sumber daya manusia yang profesional, fasilitas yang unggul dimana semua indikator tersebut dapat mempengaruhi pemberian pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat inap dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang rawat inap RS GrandMed, dengan menggunakan jenis penelitian survei analitik. Sampel penelitian ini adalah 30 pasien di ruang Ns 3D dengan menggunakan instrumen angket. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling menggunakan uji chi square dengan tingkat kepercayaan 95% = (0,05). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan pendaftaran rawat inap berdasarkan daya tanggap ( $P= 0,049 < (0,05)$ ) dan empati ( $P= 0,000 < (0,05)$ ) dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Ns 3D GrandMed Lubuk Pakam Tidak ada hubungan antara persepsi pasien rawat inap tentang mutu pelayanan pendaftaran rawat inap berdasarkan tangible ( $P= 0,414 > (0,05)$ ), reliabilitas ( $P= 0,283 > (0,005)$ ) dan assurance ( $P= 0,783 > (0,05)$ ) dengan kepuasan pasien rawat inap di RS 3D Ns GrandMed Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di ruang registrasi rawat inap RS GrandMed.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelayanan Registrasi Rawat Inap

### **Abstract**

*The hospital, as a referral level health service institution has the task of providing complete individual health services which include promotive, preventive, curative, and rehabilitative. Hospitals must meet the completeness of professional human resources, superior facilities where all of these indicators can affect service delivery to provide satisfaction to patients. This study aims to determine the relationship between patient perceptions of the quality of inpatient registration services and satisfaction of inpatients at*

*GrandMed Hospital inpatient room, using an analytical survey research type. The sample of this study were 30 patients in the Ns 3D room using a questionnaire instrument. The sampling technique used is total sampling using the chi square test with a 95% confidence level = (0.05). The results showed that there was a relationship between inpatients' perceptions of the quality of inpatient registration services based on responsiveness ( $P= 0.049 < (0.05)$ ) and empathy ( $P= 0.000 < (0.05)$ ) with inpatient satisfaction at Ns 3D GrandMed Hospital Lubuk Pakam. There is no relationship between inpatients' perceptions about the quality of inpatient registration services based on tangible ( $P= 0.414 > (0.05)$ ), reliability ( $P= 0.283 > (0.005)$ ) and assurance ( $P= 0.783 > (0.05)$ ) with satisfaction of inpatients at Ns 3D Hospital GrandMed Lubuk Pakam. The results of this study are expected to be taken into consideration to improve the quality of services in the inpatient registration room at GrandMed Hospital.*

**Keywords:** *Quality Service, Satisfication, Inpatient Registration Services*

## 1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit menjadi institusi pelayanan kesehatan yang memiliki tugas menaruh pelayanan kesehatan perorangan secara sempurna yg mencakup promotif, preventif, kuratif, & rehabilitative (Permenkes RI, 2018). Rumah sakit wajib memenuhi kelengkapan asal sumber daya manusia yg professional, fasilitas yg unggul dimana seluruh indikator dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien (Salimah, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien diprediksi akan menaikkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan menghipnotis kepuasan pasien menjadi konsumen atau pelanggan rumah sakit. Semakin berkualitas pelayanan yg diberikan maka pasien akan semakin merasakan kepuasan terhadap pelayanan yg diberikan (Priyono & Koesnadi, 2020).

Menurut Kurniawati, dkk (2014) Pelayanan kesehatan yang bermutu terbentuk menurut 5 dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability*

(kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) & *emphaty* (empati). Dengan memperhatikan 5 dimensi tersebut, maka pemberi layanan kesehatan bisa membangun layanan kesehatan yang bermutu.

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan di ruang rawat inap Ns 3D Rumah Sakit Grandmed dengan melakukan wawancara terhadap 5 orang pasien dimana terdapat 2 orang pasien merasa kurang puas dengan pelayanan petugas Registrasi Rawat Inap dari segi kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan waktu tunggu saat pasien naik ke kamar rawat inap sangat lama. Berdasarkan data yang didapat diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan persepsi pasien rawat inap tentang mutu pelayanan Registrasi Rawat Inap dengan kepuasan pasien rawat inap.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif bersifat survei analitik dengan rancangan *cross sectional* dengan populasi seluruh

pasien rawat inap Ns 3D berjumlah 30 pasien dengan teknik *total sampling* yang dilaksanakan dengan wawancara secara langsung kepada responden dengan pedoman kuesioner. Data diolah dengan uji *chi square* pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ).

### 3. HASIL

Tabel 1. Persepsi tentang Mutu Pelayanan Responden

<b>N</b>	<b>Bukti Fisik</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>o</b>	<b>(Tangible)</b>		
1.	Baik	25	83,3
2.	Tidak Baik	5	16,7
	Total	30	100
<b>N</b>	<b>Kehandalan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>o</b>	<b>(Reliability)</b>		
1.	Baik	26	86,7
2.	Tidak Baik	4	13,3
	Total	30	100
<b>N</b>	<b>Daya Tanggap</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>o</b>	<b>(Responsiveness)</b>		
1.	Baik	28	93,3
2.	Tidak Baik	2	6,7
	Total	30	100
<b>N</b>	<b>Jaminan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>o</b>	<b>(Asusurance)</b>		
1.	Baik	22	73,3
2.	Tidak Baik	8	26,6
	Total	30	100
<b>N</b>	<b>Empati</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>o</b>	<b>(Empathy)</b>		
1.	Baik	25	83,3
2.	Tidak Baik	5	16,7
	Total	30	100
<b>N</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>o</b>			
1.	Puas	26	86,7
2.	Tidak Puas	4	13,3
	Total	30	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa persepsi mayoritas responden terhadap mutu pelayanan registrasi rawat inap yang baik berdasarkan bukti fisik

sebanyak 25 orang (83,3%), berdasarkan kehandalan sebanyak 26 orang (26,7%), berdasarkan daya tanggap sebanyak 28 orang (93,3%), berdasarkan jaminan sebanyak 22 orang (73,3%) dan berdasarkan empati sebanyak 25 orang (83,3%) serta tingkat kepuasan responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan registrasi rawat inap sebanyak 26 orang (86,7%).

Tabel 2. Hubungan Presepsi dengan Kepuasan Berdasarkan Bukti Fisik (Tangible)

<b>Bukti Fisik</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>			<b>p</b>
	Puas	Tidak Puas	Total	
	<b>f</b>	<b>f</b>	<b>f</b>	
Baik	22	3	25	0,414
Tidak Baik	5	0	5	
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	

Tabel 2 menunjukkan bahwa bahwa tidak terdapat hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan registrasi rawat inap berdasarkan bukti fisik dengan kepuasan pasien ( $p=0,414$ ).

Tabel 3. Hubungan Presepsi dengan Kepuasan Berdasarkan Kehandalan (Reliability)

<b>Kehandalan</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>			<b>p</b>
	Puas	Tidak Puas	Total	
	<b>f</b>	<b>f</b>	<b>f</b>	
Baik	24	2	26	0,283
Tidak Baik	3	1	4	
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	

Tabel 3 menunjukkan bahwa bahwa tidak terdapat hubungan persepsi pasien tentang mutu

pelayanan registrasi rawat inap berdasarkan kehandalan dengan kepuasan pasien ( $p= 0,283$ ).

Tabel 4. Hubungan Presepsi dengan Kepuasan Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien			P
	Puas	Tidak Puas	Total	
	f	f	f	
Baik	26	2	28	0,049
Tidak Baik	1	1	2	
Total	27	3	30	

Tabel 4 menunjukkan bahwa terdapat hubungan presepsi pasien tentang mutu pelayanan registrasi rawat inap berdasarkan daya tanggap dengan kepuasan pasien pada pasien rawat inap Ns 3D di Rumah sakit Grandmed ( $p=0,049$ ).

Tabel 5. Hubungan Presepsi dengan Kepuasan Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

Jaminan	Kepuasan Pasien			P
	Puas	Tidak Puas	Total	
	f	f	f	
Baik	20	2	22	0,783
Tidak Baik	7	1	8	
Total	27	3	30	

Tabel 5 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan presepsi pasien tentang mutu pelayanan registrasi rawat inap berdasarkan jaminan dengan kepuasan pasien ( $p=0,783$ ).

Tabel 6. Hubungan Presepsi dengan Kepuasan Berdasarkan Empati (*Empathy*)

Empati	Kepuasan Pasien			p
	Puas	Tidak Puas	Total	
	f	f	f	
Baik	25	0	25	0,00
Tidak Baik	1	4	5	
Total	26	4	30	

Tabel 6 menunjukkan bahwa terdapat hubungan presepsi pasien tentang mutu pelayanan registrasi rawat inap berdasarkan empati dengan kepuasan pasien pada pasien ( $p=0,000$ ).

#### 4. PEMBAHASAN

Bukti fisik (*tangible*) merupakan suatu indikator yang dirasakan secara langsung. Bukti fisik (*tangible*) dalam penelitian ini meliputi kerapian petugas RRI, penampilan sikap petugas RRI dan kebersihan ruang tunggu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan presepsi pasien tentang mutu pelayanan registrasi rawat inap berdasarkan bukti fisik dengan kepuasan pasien pada pasien rawat inap Ns 3D di Rumah sakit Grandme dengan nilai p sebesar 0,414. Penelitian ini tidaklah sejalan dengan hasil penelitian Sugesti (2014) yang menyatakan bahwa ada hubungan presepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan *tangible* dengan kepuasan pasien.

Kehandalan adalah kemampuan menaruh pelayanan yang akurat, sinkron & terpercaya. Presepsi kehandalan pada penelitian mencakup proses pendaftaran, kedisiplinan saat pelayanan & kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat inap. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa bahwa tidak terdapat hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan registrasi rawat inap berdasarkan kehandalan dengan kepuasan pasien pada pasien rawat inap Ns 3D di Rumah sakit Grandmed ( $p= 0,283$ ). Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Subekti (2009) dan Sugesti (2013) bahwa ada hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan kehandalan dengan kepuasan pasien

Daya tanggap meliputi respon, kecepatan dan kesiapan dalam memberikan pelayanan. Dimensi daya tanggap dalam penelitian ini adalah kesiapan dan kecepatan tanggap petugas registrasi rawat inap dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian dengan  $p$  value 0,049 menyatakan bahwa adanya hubungan persepsi pasien rawat inap tentang mutu pelayanan RRI berdasarkan daya tanggap dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Subekti (2009) yang menyatakan bahwa ada hubungan persepsi menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan tergantung pada kesiapan dan kecepatan petugas yang memberikan pelayanan. Di dalam penelitian yang dilakukan Subekti (2009), menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya.

Keyakinan atas kecepatan dan ketepatan pada melakukan pekerjaan serta keyakinan atas kemampuan petugas pada memberikan informasi adalah sebagai jaminan pada pelayanan kesehatan (Subekti, 2009). Dimensi jaminan dalam penelitian ini meliputi keyakinan atas keterampilan,

kemampuan dan kecepatan petugas registrasi rawat inap dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian dengan  $p$  value 0,783 menyatakan tidak adanya hubungan persepsi pasien rawat inap tentang mutu pelayanan RRI berdasarkan jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Sugesti (2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan jaminan dengan kepuasan pasien. Jaminan (*assurance*) adalah bagian dari kenyamanan pasien, jika pasien merasa nyaman maka mereka akan datang kembali (Rambe dkk, 2021).

Dimensi empati memberikan peluang besar dalam memberikan pelayanan. Dimensi empati dalam penelitian ini adalah kemauan petugas dalam mendengarkan setiap keluhan, petugas RRI yang tidak membedakan pelayanan serta keakraban komunikasi petugas dengan pasien. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan registrasi rawat inap berdasarkan empati dengan kepuasan pasien rawat inap Ns 3D Rumah Sakit Grandmed dengan  $p$  value sebesar 0,000. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Subekti (2009) yang menyatakan adanya hubungan persepsi mutu pelayanan berdasarkan empati pelayanan petugas administrasi di Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya. Perhatian merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan (Tjiptono, 2005)

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan persepsi pasien rawat inap tentang mutu

pelayanan registrasi rawat inap berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat inap. Terakhir, tidak ada hubungan persepsi pasien rawat inap tentang mutu pelayanan registrasi rawat inap berdasarkan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat inap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawati, R., Suwanto, & Ismahmudi, R. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Motivasi Kunjungan Pasien di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2014. [https://dspace.umkt.ac.id/bitstream/handle/463.2017/1315/NASKAH%20PUBLIKASI--\\_pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.umkt.ac.id/bitstream/handle/463.2017/1315/NASKAH%20PUBLIKASI--_pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Permenkes RI. (2018). Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan RI.
- Priyono, B., & Koesnadi, I. (2020). Analysis Quality of Services On and Satisfaction Loyalty Patients Sumberglagah Hospital Mojokerto. *Journal For Quality In Public Health (JQPH)*, 3(2), 232-238. <https://jqph.org/index.php/JQPH/article/view/68/82>
- Rambey, H., Satria, B., Simarmata, M., Isnani Parinduri, A., & Ariani Tarigan, E. (2021). perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (JKG)*, 3(2), 238-244. <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/JKG/article/view/692/332>
- Salimah, S. (2016). Training Need Analysis (Tna) Di Rumah Sakit. <http://Indosdm.Com/Training-Need-Analysis-Tna-Di-Rumah-Sakit>
- Subekti, D. (2009). Analisis Hubungan persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan pasien Balai Pengobatan (Bp) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya tahun 2009. Semarang: Tesis.
- Sugesti, E. (2014). Hubungan Persepsi pasien Rawat jalan Tentang Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien rawat jalan Di Rsud Kota Salatiga Tahun 2013. Skripsi.
- Tjiptono. (2015). Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.