



## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSIA MUHAMMADIYAH KOTA PROBOLINGGO

Kholifaturo Rosyidah<sup>1</sup>, Anis Tri Sugiyarti<sup>2</sup>, Eka Yusmanisari<sup>3</sup>

STIKes Arrahma Mandiri Indonesia Pasuruan.

Email: [rosykholfitur059@gmail.com](mailto:rosykholfitur059@gmail.com), [atsugiyarti@gmail.com](mailto:atsugiyarti@gmail.com),

[wadirakademikakbidarrahma@gmail.com](mailto:wadirakademikakbidarrahma@gmail.com)

### ABSTRAK

**Kata Kunci:** Kualitas, pelayanan, kepuasan pasien

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Hasil penelitian ini yaitu analisis univariat pada kualitas pelayanan di bagian pendaftaran ditunjukkan bahwa 45 responden (49,5%) baik, 26 responden (28,6%) menilai cukup baik dan 20 responden (22%) menilai kurang baik. Hasil penilaian untuk kepuasan pasien, yaitu 35 responden atau sebesar (38,5%) puas, 35 responden (38,5%) cukup puas, dan 21 responden (23,1%) kurang puas. Analisis bivariat dengan menggunakan uji chi-square diperoleh p value 0,000 (nilai  $p=0,05$ ) yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran dengan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo.

**Corresponden Author: Kholifaturo Rosyidah**

Email: [rosykholfitur059@gmail.com](mailto:rosykholfitur059@gmail.com)

Artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi



### Pendahuluan

Peningkatan kebutuhan masyarakat akan pelayanan di bidang kesehatan menuntut rumah sakit untuk selalu meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan profesional. Tuntutan tersebut merupakan tujuan sekaligus motivasi untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan di rumah sakit, salah satunya di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo. Agar rumah sakit dapat melaksanakan fungsi dengan baik, aspek penting untuk kesejahteraan masyarakat dalam sistem ekonomi dan pengembangan sistem sosial di masyarakat adalah perlindungan kesehatan yang diberikan oleh masyarakat dapat memilih fasilitas kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas.

Era globalisasi, pemerintah memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sangat diutamakan dan merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan

wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di suatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Nuviana et al., 2018). Pada kondisi persaingan yang ketat saat ini, serta era globalisasi maka seluruh penyedia pelayanan kesehatan harus meningkatkan pelayanan kesehatan. Hal utama yang harus diprioritaskan oleh rumah sakit adalah kualitas pelayanan.

Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang berfokus pada kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang harus di capai. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung (Purnamasari, 2020). Kepuasan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan dalam suatu rumah sakit dirasakan telah sesuai dengan harapan pasien. Sebaliknya, bila suatu rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan tidak puas. Sehingga, sebuah rumah sakit perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang kualitas pelayanannya.

Kepuasan pasien merupakan variabel yang sangat penting di dalam melihat kinerja suatu rumah sakit. Faktor yang paling utama terlihat dari kualitas pelayanan pendaftaran yang diberikan kepada pasien. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan akan dilihat dari dimensi pelayanan menurut Tjiptono ada 5 dimensi pelayanan berupa: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo. Oleh sebab itu, peneliti ingin melihat seberapa besar hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien. Dalam 5 dimensi pelayanan tersebut seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berperan penting terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum menerima pelayanan. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo tidak terpisah atau jadi satu dengan tempat pendaftaran pasien rawat inap. Dari hasil survei yang dilakukan dengan wawancara kepada responden di bagian pendaftaran yang belum menerima pelayanan atau tindakan didapati bahwa ada indikasi ketidakpuasan pasien di bagian pendaftaran. Tingkat kualitas pelayanan yang tidak dapat memuaskan pasien akan berpengaruh pada pendapatan rumah sakit. Oleh karena itu, dalam peningkatan kualitas faktor sarana fisik, tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan termasuk SDM dan profesionalisme sangat dibutuhkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Sebaiknya rumah sakit dalam memperbaiki pelayanan kesehatan yang berfokus pada tingkat kepuasan pasien selama pelayanan, dibutuhkan tenaga kesehatan yang berkemampuan tinggi, cekatan dan terampil yang dapat saling berkoordinasi, dukungan pegawai rumah sakit serta dukungan infrastruktur. Dalam hal ini, rumah sakit sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan melewati program pendidikan,

pelatihan bahkan penyaringan untuk para tenaga medis maupun non medis agar dapat menciptakan SDM yang berkualitas untuk memenuhi kepuasan pasien.

Peneliti tentang hubungan kualitas pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo belum pernah diteliti. Akan tetapi, peneliti yang membahas tentang kualitas dan kepuasan pasien sudah pernah dilakukan, antara lain Aziz Nur A (2015) dengan hasil penelitian analisa tingkat kepuasan pasien baru yang merasa puas terhadap pelayanan adalah 95% sedangkan pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan adalah 5% yaitu kurangnya empathy terhadap pasien (Azis, 2015). Puguh Ika dengan hasil penelitian berupa hasil uji statistik chi-square menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien ( $p=0.001 < 0,05$ ) (Listyorini & Rosella, 2019). Dan Mega Yogama Surya dengan hasil penelitian analisis bivariat didapatkan terdapat hubungan pada dimensi kemampuan dengan nilai  $p$  (sig) 0,002, penampilan dengan nilai  $p$  (sig) 0,025, dan sikap dengan nilai  $p$  (sig) 0,012 sedangkan tidak terdapat hubungan perhatian dengan nilai  $p$  (sig) 0,966 dan tindakan dengan nilai  $p$  (sig) 0,840 (Mega & Nadapdap, 2020). Berdasarkan hasil analisis regresi logistik didapatkan variabel kemampuan yang sangat berpengaruh dengan nilai  $p$  (sig) 0,003, OR = 2,599 artinya variabel kemampuan mempunyai peluang 2,6 kali terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe. Perbedaan yang mendasar dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini dipilih objek penelitian yang berbeda dengan metode analisis yang berbeda pula, yaitu dengan analisis univariat dan bivariat.

Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pelanggan. Goetsch dan Davis yang dikutip Tjiptono dan Chandra menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Wahyunawati & Momongan, 2022). Menurut Pengertian kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi bahwa setiap tindakan yang dapat ditawarkan dari satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Kualitas Pelayanan menurut Christina 2013 merupakan perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa transfer. Jadi kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi perusahaan karena kualitas pelayanan akan menjadi penilaian konsumen apakah pelayanan yang diberikan memuaskan dan memenuhi keinginan atau belum (Christina et al., 2013). Kualitas pelayanan yang buruk akan menggiring konsumen untuk beralih menggunakan perusahaan jasa lainnya yang menurut mereka lebih baik.

Menurut Sviokla, selain dari segi biaya, kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas Kualitas suatu produk dapat diukur melalui beberapa dimensi yang saling terkait. Pertama-tama, kinerja produk mencakup merek, atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kinerja individu. Seringkali, kinerja didasarkan pada preferensi subjektif pelanggan. Keistimewaan produk dapat berupa tambahan dari produk inti yang meningkatkan nilai produk tersebut. Reliabilitas mengacu pada kemungkinan produk mengalami disfungsi dalam suatu periode, sementara kesesuaian menilai sejauh mana produk sesuai dengan standar industri, termasuk akurasi dan waktu penyelesaian. Ketahanan produk, baik secara ekonomis maupun teknis, mencakup seberapa lama produk dapat digunakan sebelum mengalami penurunan kualitas. Kemampuan pelayanan mencakup kecepatan, kompetensi, kegunaan, dan kemudahan

perbaikan produk. Estetika, dimensi yang sangat subjektif, menilai penampilan, rasa, dan bau suatu produk. Terakhir, kualitas yang dirasakan adalah cara konsumen menilai produk tanpa memiliki informasi lengkap tentang atribut-atributnya. Semua dimensi ini saling berhubungan dan bersama-sama membentuk gambaran lengkap tentang kualitas suatu produk atau jasa (Restuti & Musfar, 2014).

Yunus dan Budiyanto menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan adalah pelanggan merasa puas dengan yang diharapkan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga menimbulkan perasaan senang. Respon atau tanggapan yang diberikan para konsumen setelah terpenuhinya kebutuhan mereka akan sebuah produk ataupun jasa, sehingga para konsumen memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi (Akhmad et al., 2019). Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan (Andayani, 2021) (Astuti & Kundarto, 2018).

Berdasarkan pendapat Pohan indikator-indikator kepuasan pasien adalah kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan (Sihite, 2020).

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Dengan desain penelitian menggunakan metode korelasional untuk mencari hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif dapat di artikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan. Menurut Notoatmodjo, *survey cross sectional* ialah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Siyoto & Sodik, 2015).

Penelitian ini dilaksanakan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo yang terletak di Jl. Raya Panglima Sudirman No. 65, Kebonsari Kulon, Kecamatan Kanigaran, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67214. Waktu pengumpulan data di mulai pada bulan Juni – Juli 2023. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo dan mendapatkan pelayanan kesehatan pada bulan Juni 2023 sebanyak 962 pasien. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sampel pada penelitian ini merupakan pasien rawat jalan yang sedang berobat ke RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo.

Teknik pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sample dengan mengambil seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi untuk dijadikan sample penelitian. Variabel yang

digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu variabel terikat (*dependen variable*) dan variabel bebas (*independent variable*).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner dan dokumentasi. Pada penelitian ini teknik data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini untuk membuktikan ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien maka digunakan uji *Chi Square*. Jenis hipotesis dalam penelitian ini adalah hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif

## Hasil dan Pembahasan

Uji validitas digunakan dalam memahami kelayakannya unit pada daftar pertanyaan kuesioner. Hasil *r* hitung dilakukan perbandingan terhadap *r* tabel dimana  $df = n - 2$  dengan sig 5%. Jika  $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$  berarti valid.

Distribusi nilai *r* tabel signifikansi 5% dan 1%

**Tabel 1 Distribusi nilai *r* tabel**

N	The Level of Significance	
	5%	1%
30	0,361	0,462

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan**

Nomor Pernyataan	<i>r</i> hitung	< / >	R tabel	Keterangan
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
P1	0,514	>	0,361	Valid
P2	0,533	>	0,361	Valid
P3	0,527	>	0,361	Valid
P4	0,623	>	0,361	Valid
P5	0,682	>	0,361	Valid
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>				
P1	0,596	>	0,361	Valid
P2	0,691	>	0,361	Valid
P3	0,533	>	0,361	Valid
P4	0,375	>	0,361	Valid
P5	422	>	0,361	Valid
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
P1	0,559	>	0,361	Valid
P2	0,515	>	0,361	Valid
P3	0,444	>	0,361	Valid
P4	0,433	>	0,361	Valid
P5	0,577	>	0,361	Valid
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>				
P1	0,442	>	0,361	Valid
P2	0,488	>	0,361	Valid
P3	0,474	>	0,361	Valid
P4	0,488	>	0,361	Valid
P5	0,632	>	0,361	Valid
<b>Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)</b>				
P1	0,670	>	0,361	Valid
P2	0,575	>	0,361	Valid
P3	0,455	>	0,361	Valid
P4	0,644	>	0,361	Valid

P5	0,383	>	0,361	Valid
----	-------	---	-------	-------

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien**

Nomor Pernyataan	r hitung	< / >	R tabel	Keterangan
<b>Kepuasan Pasien</b>				
P1	0,476	>	0,361	Valid
P2	0,547	>	0,361	Valid
P3	0,566	>	0,361	Valid
P4	0,622	>	0,361	Valid
P5	0,639	>	0,361	Valid

Berdasarkan uji validitas didapati dari 30 pernyataan tersebut didapat hasil yang valid. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan nilai r hitung > r tabel (0,361) sehingga kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ini dikatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha, jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70 maka reliabel. Berikut merupakan hasil uji Reliabilitas kuesioner:

**Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien**

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai r standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,708	> 0,70	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,717	> 0,70	Reliable

Berdasarkan tabel 4 adalah hasil olahan data mengenai uji reliabilitas untuk kualitas pelayanan dengan 25 pernyataan yang dimasukkan dalam pengujian memiliki nilai cronbach's Alpha sebesar 0,708 karena nilai Cronbach's Alpha pada tabel di atas > 0,70, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut reliabel dan untuk variabel kepuasan pasien dengan jumlah pernyataan sebesar 5 item pernyataan dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,717 maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien juga reliabel.

### Analisis Univariat

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Pendaftaran

**Tabel 5. Distribusi Responden Pasien Rawat Jalan RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan**

Kategori	Jumlah	%
Kurang	20	22%
Cukup	26	28,6%
Baik	45	49,5
Total	91	100

(Data Primer, 2023)

Berdasarkan Tabel 5 diatas, Distribusi responden pasien rawat jalan RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo variabel kualitas pelayanan, diperoleh hasil pada kategori Baik sebanyak 45 responden (49,5%), untuk kategori Cukup sebanyak 26 responden (28,6%) sedangkan kategori Kurang sebanyak 20 responden (22%).

## Deskripsi Variabel Dependen

**Tabel 6. Distribusi Responden Pasien Rawat Jalan RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo Variabel Kepuasan Pasien**

Kategori	Jumlah	%
Kurang	21	23,1%
Cukup	35	38,5%
Puas	35	38,5%
Total	91	100

(Data Primer, 2023)

Berdasarkan Tabel 6 diatas, Distribusi responden pasien rawat jalan RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo variabel Kepuasan Pasien, diperoleh hasil pada kategori Puas sebanyak 35 responden (38,5%), untuk kategori Cukup sebanyak 35 responden (38,5%), sedangkan kategori Kurang sebanyak 21 responden (23,1%).

## Analisis Bivariat

Analisis Bivariat Variabel Reliability Kualitas Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo

**Tabel 7. Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo**

	Kepuasan Pasien			Total	PValue
	Kurang	Cukup	Puas		
Kualitas Pelayanan Pendaftaran	Kurang	19	1	0	0,000
Cukup	1	21	4	26	
Baik	1	13	31	45	
Total		21	35	35	91

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa 20 responden menyatakan kurang baik, 26 responden menyatakan cukup baik dan 45 responden menyatakan baik terhadap kualitas pelayanan, kemudian 21 responden pernyataan kurang puas, selain itu terdapat 35 responden menyatakan cukup puas, 35 responden menyatakan puas terhadap kepuasan pasien. Hasil uji statistik diperoleh dengan nilai  $p = 0,000$ . Maka,  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo.

Hasil penelitian ini, di dapatkan bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan yang ada di bagian pendaftaran pasien dinilai baik dengan diperoleh hasil jawaban sebanyak 45 responden (49,5%) menjawab baik, 26 responden (28,6%) menjawab cukup baik dan 20 responden (22%) menjawab kurang.

Menurut Rirenja J dalam Parasuraman, mengatakan bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Maka dengan adanya kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh responden diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat selalu meningkatkan lagi kehandalan yang diberikan saat ini sehingga bagian pendaftaran dapat mempertahankan kualitas yang diberikan kepada pasien (RIREJA, 2017).

Dari hasil wawancara pasien kurang lebih sebanyak 30 pasien di RSIA Muhammadiyah kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pasien dirasa rata-rata menjawab cukup baik. Hal ini juga dikarenakan loket pendaftaran rawat jalan dengan rawat inap masih jadi satu dan tidak terpisah sehingga pelayanan dibagian pendaftaran mengalami antrian panjang dan lama. Antrian panjang dan lama menyebabkan lama nya waktu tunggu pada bagian loket pendaftaran sehingga pasien merasakan tidak puas terhadap pelayanan di loket pendaftaran. Menurut Febriawati, 2013 waktu tunggu pasien yang lama merupakan salah satu komponen yang menyebabkan ketidak puasan (Febriawati, 2013). Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak kunjung sembuh, antrian lama dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan akan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi Daya tanggap menjadi lebih baik lagi peneliti mengharapkan untuk pemisahan antara loket pendaftaran rawat jalan dan rawat inap agar dapat memuaskan pasien tanpa ada keluhan lagi yang dirasakan responden.

Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kenyamanan/jaminan adalah baik dimana presentase pernyataan puas terhadap pelayanan sebanding dengan tingginya presentase penilaian kenyamanan/jaminan yang baik oleh responden (Kurniawan, 2017). Pasien dalam memilih pelayanan kesehatan lebih terkait dengan sikap, perhatian dan kerah tamahan petugas, mereka lebih menyukai pelayanan yang mempunyai sikap kekeluargaan dan moderat yang tidak membedakan sesama pasien baik mengenai jenis pekerjaannya maupu status sosialnya di masyarakat. Sebagian besar kehadiran pasien ke tempat pelayanan kesehatan tertentu karena lebih didorong oleh kenyataan bahwa pasien sudah mengenal petugas pelayanan tersebut atau dapat dikatakan petugas tersebut sudah memiliki hubungan secara pribadi dengan pasien (Kurniawan, 2017).

Bukti fisik dalam penelitian ini berkaitan dengan penampilan luar, yaitu fasilitas fisik, sarana dan prasarana, serta jumlah personal. Hal tersebut ternyata dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, pernyataan tersebut tidak bertentangan dengan pendapat dari Gani bahwa pasien pengguna pelayanan sangat memperhatikan sarana prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan. Semakin lengkap dan baik kualitas dari sarana/ alat yang dimiliki maka pasien lebih cenderung memilih pelayanan tersebut dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang dimiliki sarana/alat yang kurang lengkap. Menurut Kurniawan A, dalam Suryati (2002) menyatakan variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya kenyamanan ruang inap, kebersihan dan kerapihan gedung, koridor dan bangsal, kebersihan kerapihan ruang perawatan, penerangan lampu dan kebersihan kamar mandi.

Dari hasil penelitian ini, di dapatkan bahwa presepsi responden terhadap kepuasan pasien yang ada di bagian pendaftaran pasien dinilai baik dengan diperoleh hasil jawaban sebanyak 35 responden (38,5%) menjawab puas, 35 responden (38,5%) menjawab cukup puas dan 21 responden (23,1%) menjawab kurang puas.

Dari hasil penelitian ini, di dapatkan bahwa dengan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$  maka  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_1$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo atau dengan kata lain bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan



pasien, semakin baik kualitas pelayanan di rumah sakit semakin tinggi pula kepuasan terhadap pasien.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di rawat jalan RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo dapat ditarik kesimpulan yaitu, Hasil penelitian kualitas pelayanan yang ada di bagian pendaftaran pasien secara umum menunjukkan responden dengan sebagian menilai baik terdapat 45 responden (49,5%). Hasil penelitian kepuasan pasien yang ada di bagian pendaftaran secara umum menunjukkan responden dengan menilai puas terdapat 35 responden (38,5%). Dan ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan dibagian pendaftaran RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dengan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$  maka  $H_0$  ditolak ( $p < 0,05$ ) dan  $H_1$  diterima.

## **Bibliografi**

- Akhmad, A. D., Dirga, D., Adliani, N., & Sukrasno, S. (2019). Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(1).
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI*, 6(1), 11–21.
- Astuti, N. K., & Kundarto, W. (2018). Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *JPSCR: Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*, 3(2), 84–92.
- Azis, N. A. (2015). *Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Aulia Tahun 2017*. Akademi Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan Bhumi Husada Jakarta.
- Christina, A., Christopher, V., & Bhore, S. J. (2013). Endophytic bacteria as a source of novel antibiotics: an overview. *Pharmacognosy Reviews*, 7(13), 11.
- Febriawati, H. (2013). *Manajemen logistik farmasi rumah sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kurniawan, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat Iv Slamet Riyadi Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 7(1).
- Listyorini, P. I., & Rosella, L. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajahan Surakarta. *SMIKNAS*, 1–11.
- Mega, M. Y. S., & Nadapdap, T. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. *Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*, 4(2), 76–91.
- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD. Puskesmas Lempake. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621–2634.
- Purnamasari, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar. *Skripsi Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin Makassar*.
- Restuti, S., & Musfar, T. F. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen atas Kualitas Layanan Electronic Ticketing Dalam Pembelian Tiket Pesawat Di Kota Tanjungpinang. *PEKBIS*, 6(2), 94–104.
- RIREJA, J. M. W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap*

*Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungs Madiun Tahun 2017. STIKES BHAKTI HUSADA MULIA.*

Sihite, E. K. S. (2020). *Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Doloksanggul (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Doloksanggul).*

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian.* literasi media publishing.

Wahyunawati, S., & Momongan, R. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pelanggan Repeat Order FIFGROUP Cabang Tanjung Pos Buntok. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(3), 374–383.