

**KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RS BAPTIS
KEDIRI**

Tri Sulistyarini*, Rimawati, Maria Anita Yusiana
STIKES RS. Baptis Kediri
Corresponding author's e-mail:
trisulistyarini.stikesrsbk@gmail.com

ABSTRACT

Patients come to the hospital for the first time for registration services, both outpatient and inpatient services, so it can be said by the medical records officer that the patient's registration place is (front office). Consumer satisfaction has become the main key in patient service, especially the quality of service in hospitals. The aim of the research is to study patient satisfaction with outpatient registration services at Baptist Kediri Hospital. The research design is to use descriptive methods. Data collection uses purposive sampling. The population of this study are all outpatients at Baptist Hospital, the total sample is 30 respondents who meet the inclusion criteria. Data were analyzed using descriptive statistics. The results of the study showed that the outpatient registration service was Very Satisfied 4 (13.30%), Satisfied 23 (76.70%) and Dissatisfied 3 (10.00%), Conclusion of research results that had been carried out on 30 people. Inpatient registration service The road at Baptist Hospital was found to have the most patient satisfaction with registration services, more than 50% satisfied.

Keywords: Patient Satisfaction, Outpatient.

THIS ARTICLE AVAILABLE IN:

<https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/JEMARI>

DOI: -

CITATION:

Sulistyarini, T., Rimawati., & Yusiana, M. A. (2024). Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RS Baptis Kediri. JEMARI: Journal of Health and Medical Record Indonesia, Vol.1, No.1, pp.29-33.

ARTICLE HISTORY

Received:

Aug 07, 2024

Revised:

Aug 08, 2024

Accepted:

Aug 28, 2024

ABSTRAK

Pasien datang Ke Rumah Sakit pertama kali pelayanan pendaftaran baik bagian pelayanan rawat jalan maupun rawat inap, sehingga dapat dikatakan petugas rekam medis bahwa tempat pendaftaran pasien (*front office*). Kepuasan konsumen telah menjadi kunci utama dalam pelayanan pasien terutama mutu layanan di Rumah Sakit. Tujuan penelitian adalah Mempelajari Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RS Baptis Kediri, Desain penelitian adalah menggunakan metode deskriptif Pengambilan data menggunakan Purposive Sampling, populasi penelitian ini Semua pasien rawat jalan di Rumah Sakit Baptis, jumlah sampel 30 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran dirawat jalan Sangat Puas 4 (13,30%), Puas 23 (76,70 %) dan Kurang puas 3 (10,00%), Kesimpulan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap 30 orang Pelayanan pendaftaran di Rawat Jalan di Rumah Sakit Baptis didapatkan paling banyak memiliki kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran lebih dari 50% puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Rawat Jalan.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tujuan utama pelayanan kesehatan rumah sakit adalah pelayanan pasien, Penyediaan pelayanan yang paling sesuai di suatu rumah sakit untuk mendukung dan merespon terhadap kebutuhan pasien. Proses pelayanan pasien melibatkan banyak praktisi pelayanan kesehatan dan dapat melibatkan berbagai unit kerja yang lain salah satunya perekam medis, Pasien datang Ke Rumah Sakit pertama kali pelayanan pendaftaran baik bagian pelayanan rawat jalan maupun rawat inap, sehingga dapat dikatakan petugas rekam medis bahwa tempat pendaftaran pasien (*front office*) merupakan kunci utama layanan pendaftaran pasien yang datang, dimana pasien melakukan registrasi. Bagian pendaftaran inilah yang menjadi cerminan pelayanan rumah sakit yang ramah dan nyaman, sehingga perlunya petugas perekam medis memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan yang akan mempengaruhi mutu pelayanan Rumah Sakit.

Tugas dan tanggung jawab perekam medis Salah satu nya adalah melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama baik pasien umum ataupun asuransi yaitu tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ). TPPRJ adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi), memberi informasi, Kepuasan konsumen telah menjadi kunci utama dalam pelayanan pasien terutama mutu layanan di Rumah Sakit. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh (Vanchapo, 2022). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien antara lain kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual (Nursalam, 2015). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013 dalam Riadi, 2016). Tujuan penelitian adalah Mempelajari Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di RS Baptis Kediri.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah menggunakan metode deskriptif Pengambilan data menggunakan *Purposive Sampling*, populasi penelitian ini Semua pasien rawat jalan di Rumah Sakit Baptis, jumlah sampel 30 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Hasil Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Di RS Baptis Kediri.

No	Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran	f	%	No
1	Sangat Puas	4	13,30	1
2	Puas	23	76,70	2
3	Kurang puas	3	10,00	3

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Di RS Baptis Kediri, dari 30 responden paling banyak memiliki kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran lebih dari 50% puas yaitu sebanyak 23 responden (76,70%) dan kurang puas sebanyak 3 responden (10,00%).

Hasil penelitian ini tentang Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Di RS Baptis Kediri didapatkan dari 30 responden, 4 responden (13,30%) Sangat Puas, 23 responden (76,70%) Puas dan sebanyak dan 3 responden (10,00%) Kurang Puas lebih dari 50% puas

Pelayanan pasien di rumah sakit dimulai dari tempat pendaftaran sampai pasien memperoleh rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis, rekam medis yaitu berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kementerian Kesehatan, 2008).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan penyelenggaraan Rekam Medis pertama kali diberikan kepada pasien yaitu di lakukannya pendaftaran pasien baik pasien baru ataupun pasien lama. Baik buruknya proses pelayanan penerimaan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan akan memberikan kesan kepada pasien tentang baik buruknya mutu pelayanan di puskesmas tersebut (Dirjen Yanmed, 2006).

Kepuasan pasien merupakan suatu tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat di simpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (Muninjaya, 2011). Kepuasan pasien ini sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan kepada pasien saat pertama kali pasien datang ke puskesmas (Rismawati, 2015).

Kepuasan pasien merupakan suatu tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat di simpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (Muninjaya, 2011). Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari

layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

Dari hasil penelitian yang didapatkan ketidakpuasan pasien salah satunya adalah petugas PMIK memberikan penjelasan kepada keluarga pasien saat meminta informasi, serta memberikan solusi terhadap keluhan keluarga pasien hal ini dimungkinkan karena setiap masalah atau keluhan pasien perlu kerjasama dengan tim terkait salah satunya perawat dan dokter untuk tindakan lanjutan. Kepuasan pasien pada diri seorang pasien muncul dari kesan pertama dimana pasien dan keluarga bertemu dengan petugas kesehatan salah satunya petugas PMIK ditempat pendaftaran pasien, Kepuasan pasien ini sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan kepada pasien saat pertama kali pasien datang ke Rumah Sakit. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Untuk mewujudkan pembangunan kesehatan yang berkualitas atau bermutu tersebut, maka Rumah Sakit sebagai layanan kesehatan sangat memperhatikan aspek mutu. Salah satu aspek mutu yaitu kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan khususnya di pendaftaran akan membawa dampak terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap 30 orang Pelayanan pendaftaran di TPPRJ di Rumah Sakit Baptis didapatkan paling banyak memiliki kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran lebih dari 50% puas serta terdapat indikator yang menyebabkan beberapa responden kurang puas salah satunya adalah petugas PMIK, Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan Rumah Sakit memberikan penyegaran kembali dengan mengadakan pelatihan dengan topik service Excelent bagi petugas PMIK dalam melaksanakan Pendaftaran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pasien.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Dalam menyiapkan mahasiswa PMIK pelayanan rekam medis terutama untuk pelayanan di pendaftaran perlu ditekankan dan praktikum sesuai etika profesi sesuai capaian kurikulum yang ada

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan Pelayanan Pendaftaran untuk meneliti faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Dirjen Yanmed. (2006). Buku Pedoman Penyelenggaraan & Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia. Jakarta: DEPKES RI
- Kementerian Kesehatan. (2008). "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.269/MENKES/PER/III/2008." 1–7.
- Muninjaya. (2015). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Edited by E. 3. Jakarta: EGC
- Nursalam (2015). Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Pohan, I. S. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Rismawati. (2015). Pelayanan Bpjs Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara, Vol.3, No.5, pp.1668-1682.*
- Riadi, M. (2016). Pengertian, cara mengukur dan faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Vanchapo, (2020) Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Kerja Pasien. Pasuruan: Penerbit Tata Mutiara Hidup Indonesia