

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN PETUGAS LOKET TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA**THE IMPACT OF THE QUALITY OF SERVICE BY LOCK OFFICER ON SATISFACTION OUTPATIENTS AT RATU ZALECHA MARTAPURA HOSPITAL**Suwaibatul Aslamiah^{1*}, Chairunnisa Chairunnisa², Zubaidah Zubaidah³^{1,2}Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Banjar, Indonesia³Prodi Diploma Tiga Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Banjar, IndonesiaEmail : saybahamong10@gmail.com**ABSTRAK**

Pendahuluan: Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, untuk itu perlu adanya pengukuran kepuasan pasien. **Tujuan:** tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di loket pendaftaran rawat jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura. **Metode:** Metode penelitian ini adalah korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien rawat jalan pada loket pendaftaran RSUD Ratu Zalecha Martapura sebanyak 356 pasien. Besar sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Instrumen penelitian dilakukan melalui kuesioner. Uji statistik menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* **Hasil :** hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan petugas loket pendaftaran baik sebanyak 93 responden (93.9%), kepuasan pasien terkait dimensi ketanggapan baik sebanyak 73 responden (73.7%) dan dari dimensi empati baik sebanyak 94 responden (94.9%). Hasil uji korelasi *Rank Spearman* menunjukkan ada hubungan cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan ketanggapan dan empati Petugas Loke Pendaftaran Rawat Jalan dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) dan koefisien korelasi sebesar 0,351**. **Kesimpulan :** ada dampak dari kualitas pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien rawat jalan saat mendaftar di loket pendaftaran. **Implikasi :** Tenaga medis dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga semua pasien merasa puas.

Kata Kunci: empati, ketanggapan, kualitas pelayanan, pendaftaran rawat jalan

ABSTRACT

Introduction: Health efforts are every activity to maintain and improve the level of health, for this reason it is necessary to measure patient satisfaction. **Objective:** The aim of the research is to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the outpatient registration counter at Ratu Zalecha Hospital, Martapura. **Method:** This research method is correlational with a cross sectional approach. The population in this study were all outpatients at the registration counter at Ratu Zalecha Martapura Regional Hospital, totaling 356 patients. The sample size was 99 respondents. The sampling technique uses purposive sampling. The research instrument was carried out through a questionnaire. Statistical test using the Spearman Rank correlation test. **Results:** The results of the study showed that the service quality of the registration counter staff was good for 93 respondents (93.9%), patient satisfaction related to the responsiveness dimension was good for 73 respondents (73.7%) and for the empathy dimension was good for 94 respondents (94.9%). The results of the Spearman Rank correlation test show that there is a fairly strong relationship between service quality and the responsiveness and empathy of Outpatient Registration Counter Officers with a value of $p=0.000$ ($p<0.05$) and a correlation coefficient of 0.351**. **Conclusion:** there is an impact of good service quality on outpatient satisfaction when registering at the registration counter. **Implications:** Medical personnel can improve the quality of service so that all patients feel satisfied.

Keywords: empathy, responsiveness, quality of service, outpatient registration

Cite this as : Aslamiah S, Chairunnisa C, & Zubaidah Z.(2024). Dampak kualitas pelayanan petugas loket terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura. Journal of Intan Hospital Administration, 1 (2) 54-60.

PENDAHULUAN

Salah satu aspek kualitas pelayanan rumah sakit yang penting diperhatikan yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Panggantih et al, 2019). Berdasarkan *CEO World Magazine* (2022) kualitas kesehatan Indonesia menempati urutan 57 di dunia (*CEO World Magazine*, 2022). Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia terdapat 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Kementerian Kesehatan RI (2018) juga menyebutkan 80% kesembuhan dan kepuasan pasien ditentukan oleh keberhasilan tenaga profesional perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dan kesehatan di rumah sakit. Indeks kepuasan pasien (IKM) rumah sakit Ulin Banjarmasin tahun 2020 adalah 80.98 dengan capaian 99.98 %, hasil dari survei ini didapatkan indek kepuasan pasien sebesar 80.98 yang berarti target tahun 2020 pada rumah sakit Ulin Banjarmasin hampir tercapai (RSUD Ulin, 2021).

Kepuasan pasien di rumah sakit dapat dilihat dari pelayanan di loket pendaftaran yang merupakan gerbang utama pelayanan yang diberikan, yang menentukan kepuasan pasien dan keinginan pasien untuk melanjutkan pelayanan selanjutnya. Pelayanan pada loket pendaftaran menjadi ujung tombak dalam pelayanan kesehatan karena berinteraksi secara langsung dengan pasien, sehingga pasien dapat memberikan kesan pertama terhadap mutu pelayanan secara umum. Tempat penerimaan pasien rawat jalan (TPPRJ) merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap rumah sakit yang dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu ditempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan. Pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab

Data indeks kepuasan pasien (IKM) dengan indikator kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura pada tahun 2022 mencapai 85,51% pasien puas terhadap pelayanan keperawatan. Standar pelayanan minimal rumah sakit, kepuasan pasien rawat di Indonesia $\geq 90\%$ yang berarti target tahun 2022 pada rumah Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha belum tercapai (Zalecha, 2022). Berdasarkan wawancara pada pasien selama satu hari, pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura pada hari itu sebanyak 296 orang, wawancara dilakukan pada 10 pasien tentang kepuasan mereka terhadap pelayanan loket pendaftaran, mereka berdiri ketika mengantri di loket, mereka semua menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dikarenakan kurang cepat dan mengakibatkan antrian menjadi panjang. Dampak dari permasalahan diatas akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Ratu Zalecha Martapura yang mengakibatkan pasien tidak akan kembali berobat ke rumah sakit tersebut, sehingga mempengaruhi pendapatan rumah sakit dan citra rumah sakit menjadi buruk.

Antrian panjang yang mengakibatkan pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, menjadi keluhan utama yang menyebabkan ketidaknyamanan pengunjung RSUD Ratu Zalecha Martapura. Selain itu komputer yang sering error dan keterlambatan distribusi berkas pasien ke poliklinik yang menjadi sumber kegelisahan pasien dan keluarga pasien menjadi tantangan besar RSUD Ratu Zalecha Martapura. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti telah melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui “Dampak Kualitas Pelayanan Petugas Loket Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura”.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode korelasional (*korelasi analitik*) dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi sebanyak 356 orang dengan sampel 99 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Variabel independen adalah kualitas pelayanan. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner. Kuesioner kualitas dan kepuasan pasien dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Sudaryanto (2021). Analisis data menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*. Nomor uji etik dalam penelitian ini yaitu No. 021/KE/YBIP-S1/IX/2023.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	N	%
Umur		
20-30 Tahun	12	12.1
31-40 Tahun	48	48.5
Diatas 41 Tahun	39	39.4
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	32	32.3

Variabel	N	%
Perempuan	67	67.7
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah/Tidak Lulus SD	8	8.1
Sekolah Dasar (SD)	14	14.1
SMP/Sederajat	49	49.5
SMA/Sederajat	20	20.2
Akademi/Perguruan Tinggi	8	8.1
Pekerjaan		
Pedagang	16	16.2
Buruh	8	8.1
Wiraswasta	31	31.3
Tidak Bekerja	24	24.2
Dan lain-lain	20	20.2
Total	99	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 99 responden menunjukkan yang paling besar adalah yang berumur 31-40 Tahun sebanyak 48 orang (48,5%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 orang (67.7%), memiliki pendidikan terakhir SMP/ sederajat sebanyak 49 orang (49.5%) dan yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 31 orang (31.3%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Loker Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023

Variabel	N	%
Kualitas Pelayanan		
Baik	93	93.9
Tidak Baik	6	6.1
Total	99	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 99 responden menyatakan baik terhadap kualitas pelayanan petugas loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023 sebesar 93 orang (93.9%) dan Tidak baik hanya 6 pasien (6.1%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien Loker Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023

Variabel	N	%
Kepuasan Pasien (Ketanggapan)		
Puas	73	73.7
Tidak Puas	26	26.3
Kepuasan Pasien (Empati)		
Puas	94	94.9
Tidak Puas	5	5.1
Total	99	100

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden menyatakan puas terhadap ketanggapan (73,7%) dan empati (94,9%) pada pelayanan petugas loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023.

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Ketanggapan Dan Empati Petugas Loket Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien (Ketanggapan dan Empati)				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	N	%	n	%	
Baik	65	65.6	28	28.2	93	34.9	P-Value 0.000 Rho 0.351**
Tidak Baik	0	-	6	6.2	6	65.1	
Jumlah	65	65.6	34	34.4	99	100	

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 99 responden yang mengatakan puas terhadap kualitas pelayanan baik sebanyak 65 orang (65.6%) sedangkan kualitas pelayanan tidak baik yang mengatakan puas hanya 6 orang (6.2%), dan ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang baik sebanyak 28 orang (28.2%). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,000, karena nilai Sig. (2-tailed) 0,000 < lebih kecil dari 0,01 maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel kualitas pelayanan dengan ketanggapan petugas loket pendaftaran rawat jalan. Dapat kita ambil kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan signifikan yang cukup namun searah antara variabel kualitas pelayanan dengan ketanggapan dan empati petugas loket pendaftaran rawat jalan. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa ada hubungan cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan ketanggapan dan empati Petugas Loket Pendaftaran Rawat Jalan dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) dan koefisien korelasi sebesar 0,351**. Angka koefisien korelasi pada hasil di atas, bernilai positif, yaitu 0,351, sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis hubungan searah), dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin ditingkatkan ketanggapan dan empati petugas loket pendaftaran rawat jalan maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Petugas Loket Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 99 responden menyatakan baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023 mayoritas sudah dikatakan pasien baik sebanyak 93 orang (93.9%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Sudaryanto, 2021) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas berdasarkan uji statistik t didapat nilai signifikansi yaitu sebesar 0,000 dan nilai Thitung 4,587 > 1,660 nilai Ttabel (nilai Thitung 4,587 lebih besar dari nilai Ttabel 1,660). Maka dapat bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas yang berarti melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan pada para pasien sehingga memberi dampak yang positif terhadap kepuasan pasien.

Pendaftaran atau registrasi pasien merupakan bagian terdepan dari pelayanan rumah sakit, di sini pasien didata identitas dan keperluan kunjungannya ke rumah sakit. Bagian pendaftaran ini sangat penting karena menjadi acuan data pasien untuk proses-proses berikutnya, apabila proses di bagian pendaftaran salah, maka proses data pasien di bagian lain juga otomatis akan salah. Bagian pendaftaran atau registrasi juga mencatat informasi tentang data pribadi pasien dan data lain yang diperlukan seperti penanggung pasien, asuransi, pekerjaan, alamat darurat dan lain sebagainya, di samping itu juga mencatat data kunjungan pasien atau pasien hendak berkunjung kemana, poliklinik spesialis, laboratorium, UGD, dan lain sebagainya. Dalam proses pelayanan pendaftaran, *input* data pasien dilaksanakan secara *elektronik* oleh petugas pendaftaran melalui *aplikasi billing system* (Andi Ritonga & Wannara, 2020).

Pasien yang mendaftar pada loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura masih terdapat 6 pasien (6.1%) yang mengeluh tentang kekurangan dan permasalahan dalam pelayanan di bagian pendaftaran pasien. Antrian panjang yang mengakibatkan pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, serta tempat penunggu pasien sempit menjadi keluhan utama yang menyebabkan ketidaknyamanan pengunjung. Belum lagi komputer yang sering eror dan keterlambatan distribusi berkas pasien ke poliklinik yang menjadi sumber kegelisahan pasien dan keluarga pasien.

Loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura berusaha berbenah dengan peningkatan pelayanan dan sarana prasarana di tempat pendaftaran pasien / admisi. Untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran pasien, telah tersedia 4 loket untuk pendaftaran rawat jalan, 1 loket untuk pendaftaran pasien rawat inap, serta 1 loket khusus pasien IGD. Selain itu untuk memecah jumlah antrian langsung, rumah sakit juga membuka layanan pendaftaran online via *What's App* (WA). Antrian via WA ini bisa dimanfaatkan untuk pasien-pasien lama yaitu pasien yang sudah pernah berkunjung / berobat ke rumah sakit / sudah memiliki nomor rekam medis (RM) dan

pendaftaran hanya bisa digunakan untuk pelayanan poli satu hari sebelum tanggal pelayanan. Sedangkan untuk pasien baru / belum pernah berobat ke rumah sakit, tetap harus melalui alur pendaftaran secara langsung.

Asumsi peneliti karena hal tersebut diatas yang membuat kualitas pelayanan yang diberikan petugas loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023 sudah dapat dikatakan baik oleh pasien (93 orang / 93.9%). Kualitas pelayanan berasal dari perbandingan tentang apa yang konsumen rasakan yaitu ekspektasi mereka dengan persepsi konsumen tentang kinerja rumah sakit yang menyediakan jasa. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat dari kualitas pelayanannya. Jika kualitas pelayanan kesehatannya rendah maka pasien akan merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini mempengaruhi jumlah kunjungan pasien dan pindahnya pasien ke fasilitas layanan kesehatan lain, sedangkan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023 setiap tahun jumlah pasien terus bertambah.

Kepuasan Pasien di Loker Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023

Ketanggapan tentang Kepuasan Pasien Pada Loker Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 99 responden menyatakan puas terhadap ketanggapan pelayanan petugas loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023 sebesar 73 orang (73.7%) dan Tidak puas sebanyak 26 pasien (26.3%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap ketanggapan pelayanan petugas loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Anisa Dyah Irawati et al., 2021) dengan judul Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021 yang menyatakan bahwa persentase kepuasan untuk dimensi kehandalan (reliability) 81,1%, daya tanggap (responsiveness) 84,9%, jaminan (assurance) 84%, empati (emphaty) 79,2%, dan bukti fisik (tangibles) 82,1%. Dengan demikian diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini sebesar 83% dan yang menyatakan tidak puas sebesar 17%.

Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Dalam hal ini diperlukan adanya kesiapan dari petugas loket pendaftaran rawat jalan dalam menangani keluhan dari masyarakat (Sudaryanto, 2021). Oleh karena itu dalam indikator *responsiveness*, peneliti menggunakan indikator kecepatan petugas loket pendaftaran rawat jalan dalam memproses produk layanan dan kecepatan petugas loket pendaftaran rawat jalan dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat. Indikator pertama yang digunakan peneliti dalam proses *responsiveness* adalah kecepatan petugas loket pendaftaran rawat jalan dalam memproses produk layanan. Dimana dalam hal ini kecepatan petugas dalam memproses produk layanan dinilai yang meliputi pendaftaran registrasi pasien baru maupun pendaftaran kunjungan pasien dikatakan sudah dapat memuaskan pasien sebanyak 73 orang (73.7%).

Pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 26 pasien (26.3%), mereka mengeluh waktu tunggu di loket pendaftaran rawat jalan sangat lama bahkan dari hasil wawancara ada yang sudah menunggu hampir 1 jam. Waktu tunggu adalah yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu juga merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien loket pendaftaran rawat jalan. Menunggu merupakan suatu proses yang tidak bisa dihindarkan di pelayanan kesehatan. Menunggu di ruang tunggu merupakan suatu hal yang biasa pada suatu pelayanan kesehatan, namun demikian pasien tidak suka untuk dibuat menunggu.

Waktu tunggu di Indonesia sudah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan melalui standar pelayanan minimal. Setiap Rumah Sakit harus mengikuti standar pelayanan minimal tentang waktu tunggu ini. Standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes 18 Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah ≤ 60 menit, waktu tunggu untuk pendaftaran ialah 10 menit, antrian di poliklinik sampai dengan konsultasi dengan dokter 20 menit dan untuk antrian pengambilan obat 30 menit. keseluruhan proses pendaftaran rawat jalan ialah ≤ 60 menit. Sedangkan waktu tunggu di loket pendaftaran rawat jalan melebihi 10 menit, hal inilah yang mebuat beberapa pasien tidak puas hal inilah yang menurut peneliti ada beberapa pasien yang tidak puas dengan proses pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023.

Empati tentang Kepuasan Pasien Pada Loker Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 99 responden menyatakan puas terhadap empati pelayanan petugas loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023 sebesar 94 orang (94.9%) dan Tidak puas hanya 5 pasien (5.1%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap empati yang ditunjukkan oleh pelayanan petugas loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Anisa Dyah Irawati et al., 2021) dengan judul Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021 yang menyatakan bahwa persentase kepuasan yang baik untuk dimensi empati (*emphaty*) 79,2%.

Empathy merupakan syarat untuk peduli dan memberi perhatian pribadi bagi pasien. Fokus perhatian dari empati adalah adanya kepedulian dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan dari petugas loket pendaftaran kepada masyarakat (Syarifudin et al., 2019). *Empathy* menjalin hubungan yang kondusif antara petugas dengan masyarakat dalam hal ini adalah petugas loket pendaftaran RSUD Ratu Zalecha Martapura dengan pasien.

Peneliti menggunakan sub indikator adanya perhatian kepada masyarakat dan adanya penjelasan yang tepat terhadap keluhan pasien. Perhatian terhadap masyarakat merupakan tugas pokok para petugas loket pendaftaran dalam sehari-harinya dengan memberikan perhatian yang baik kepada para pemakai jasa layanan tidak hanya sekedar melaksanakan tugas dan kewajiban saja.

Dengan perhatian sebagai awalnya memungkinkan proses pelayanan kesehatan khusus dalam proses pendaftaran akan dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua pengguna layanan. Di loket pendaftaran RSUD Ratu Zalecha Martapura perhatian petugas kepada masyarakat ditujukan dengan adanya penjelasan-penjelasan yang tepat mengenai cara atau mekanisme dalam proses pendaftaran baik offline ataupun online, dengan begitu membuat pasien mengerti dan memahami bagaimana proses pelayanan kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi khususnya mengenai SIPO RAZA kemudian ditambah dengan adanya penyuluhan kepada masyarakat yang merupakan wujud perhatian petugas.

Masih adanya yang tidak puas dengan empati petugas loket pendaftaran RSUD Ratu Zalecha Martapura terkait dengan adanya kesalahan informasi, kesalahan data yang dihasilkan dan lain sebagainya berhubungan dengan adanya kekurangan puasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Memberi kejelasan yang tepat merupakan salah satu dari upaya untuk memuaskan pasien sebagai pengguna layanan. Untuk itu maka pasien akan mengerti dengan kesulitan-kesulitan yang dihadapi petugas loket rawat jalan dalam menjalankan tugasnya sehingga pasien tidak banyak mengeluh dan dapat memaklumi apabila terjadi keterlambatan atau kesulitan yang dihadapi oleh petugas loket.

Kejelasan yang tepat terhadap keluhan pasien terlihat dari adanya penjelasan yang rinci oleh petugas kepada pasien RSUD Ratu Zalecha Martapura terkait dengan keluhannya melalui sistem yang menangani proses kesalahannya jika terkait dengan data dan informasi yang tidak valid dan akurat yang biasanya disampaikan secara khusus, antara petugas dengan pasien disini adalah yang mempunyai keluhan, dimana hal itu dilakukan untuk memperoleh solusi yang tepat dalam mengatasi keluhannya serta adanya persepsi yang sama antara petugas dengan pasien.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien (Ketanggapan dan Empati) Petugas Loket Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan ketanggapan dan empati Petugas Loket Pendaftaran Rawat Jalan dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) dan koefisien korelasi sebesar $0,351^{**}$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Syarifudin et al., 2019) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul yang menyatakan kualitas pelayanan sebagian besar responden memiliki jawaban baik yaitu 49 responden, tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan menunjukkan sebagian besar responden memiliki jawaban puas yaitu 54 responden. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan.

Kepuasan pasien menunjukkan nilai baik, jika sebuah pelayanan yang diterima oleh pasien melampaui keinginan pasien, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, namun justru sebaliknya apabila jasa pelayanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan keinginan pasien, maka kualitas sebuah pelayanan tersebut dipersepsikan kurang baik (Panggantih et al., 2019). Seseorang akan merasa puas apabila hasil yang diterima berbanding lurus dengan harapan yang dimiliki, begitu juga sebaliknya seseorang merasa kurang puas apabila hasil dengan harapan tidak seimbang. Dengan demikian, baik tidaknya sebuah kualitas dari pelayanan terdapat pada kemampuan pemberi pelayanan atau penyedia jasa dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien secara baik dan konsisten. Kekecewaan ataupun kesenangan dari seseorang muncul sebagai akibat membandingkan antara proses suatu kinerja bersama hasil produk, yang mana seseorang tersebut menaruh sebuah harapan pada produk tersebut (Azizah, 2021).

Aspek Daya Tanggap, petugas loket sebagai pemberi pelayanan pada awal pelayanan diharapkan mempunyai daya tanggap yang cepat dalam melihat kebutuhan pasien, karena dengan cepatnya daya tanggap petugas akan kebutuhan pasien maka kualitas pelayanan di pintu gerbang suatu layanan di rumah sakit akan berdampak baik ke bagian unit selanjutnya. Pada Aspek empati diharapkan petugas mempunyai rasa empati terhadap pasien (Pohan, 2007).

Kualitas pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura di lihat dari 2 indikator yang mendukung yaitu daya tanggap dan empati. Secara keseluruhan Kualitas Pelayanan di di loket pendaftaran rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura tergolong cukup baik hal itu dibuktikan dengan hasil penelitian yang

menunjukkan respon cukup baik dengan angka koefisien korelasi sebesar 0,351. Dilihat dari hasil pengukuran presentase Indikator daya tanggap 73.7% menunjukkan hasil yang baik dilihat dari kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, Indikator empati sebesar 94.9% menunjukkan hasil yang baik dilihat dari petugas dalam memberikan informasi pelayanan cukup baik, kepedulian petugas dan keramahan dalam melayani pasien yang datang juga baik. Kedua indikator tersebut berada dalam kategori baik, dan keseluruhan responden menunjukkan baik yang mencakup daripada indikator tersebut.

Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien menurut peneliti pada dimensi ketanggapan ini memiliki nilai tertinggi dengan penilaian berfokus pada komunikasi petugas loket yang selalu tepat pada saat menangani kebutuhan dan keluhan pasien. Dimensi ketanggapan ini memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan dimensi empati pasien akan merasa diperhatikan oleh petugas apabila kebutuhan dan keluhannya ditanggapi secara baik dengan sikap yang tulus dan bersifat individual, kemampuan ini akan memberikan nilai kepuasan yang lebih terhadap peningkatan kepuasan pasien. Dimensi empati dalam memberikan perhatian kepada pasien, memahami kebutuhan pasien yang dilakukan dengan membangun komunikasi baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sentuhan perhatian secara psikologis yang disampaikan oleh petugas memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan dipercaya mampu mengurangi tingkat stress pasien.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan petugas loket pendaftaran baik sebanyak 93 responden (93.9%), kepuasan pasien terkait dimensi ketanggapan baik sebanyak 73 responden (73.7%) dan dari dimensi empati baik sebanyak 94 responden (94.9%). Ada hubungan cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan ketanggapan dan empati Petugas Loket Pendaftaran Rawat Jalan dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) dan koefisien korelasi sebesar 0,351**.

SARAN

Bagi Petugas Kesehatan agar dapat memaksimalkan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien saat mendaftar berobat rawat jalan di RSUD Ratu Zalecha Martapura.. Diharapkan masyarakat agar lebih menggunakan SIPO RAZA untuk pendaftaran karena tidak perlu lagi menunggu lama hanya untuk urusan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Ritonga, Z., & Wannara, A. J. (2020). Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Waktu Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Madani Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(1), 85–97. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.341>
- Anisa Dyah Irawati, Puteri Fannya, Laela Indawati, & Nanda Aula Rumana. (2021). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 36–41. <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i1.163>
- Azizah, N. (2021). Literature Review Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang Prodi D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan. *Nur Azizah*.
- Panggantih, A., Pulungan, R. M., Iswanto, A. H., & Yuliana, T. (2019). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Mekarsari Tahun 2019. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 140–146.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Penerbit : EGC.
- RSUD Ulin. (2021). *Rencana Strategis (Renstra) RSUD ULIN Prov. Kalsel Tahun 2016-2021*. Rumah Sakit Umum Daerah Ulin, 9.
- Sudaryanto, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 1–78. <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/JMM/article/view/198>
- Syarifudin, M., Yani, A., & Nugroho, H. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul. 10, 20–29.
- Zalecha, R. (2022). Data IKM Rumah Sakit Umum Daerah Ratu Zalecha Martapura. https://rsraza.banjarkab.go.id/site/?page_id=1746