

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri

Nila Erlinawati^{1*}, Sri Suparti², Wahyu Wijaya Widiyanto³

^{1,2,3}Politeknik Indonusa Surakarta

^{1,2,3} Jl. Palem No.8 Jati, Cemani, Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia

Email: nila.erlinawati@poltekindonusa.ac.id

Diupload: 2023-05-11, Direvisi: 2024-07-12, Diterima: 2025-11-01

Abstrak — Kepuasan pasien merupakan bagian penting bagi fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Lama waktu tunggu pasien menunjukkan < 10 menit, hanya terdapat satu loket pendaftaran dan tidak ada pembagian antara loket untuk pasien umum dan pasien yang menggunakan kartu BPJS. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan kepada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode penelitian Deskriptif analitik dengan desain rancangan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner pasien rawat jalan. Analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan uji chi square digunakan dalam penelitian. Sampel penelitian ini terdiri dari 100 pasien rawat jalan. Hasil analisis uji statistik dengan memakai uji *Chi-square* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan (p -value < 0,05) untuk variabel ketanggapan (*Responsivness*) $p = 0,015$, kehandalan (*Reliability*) p -value = 0,015, jaminan (*Assurance*) p -value = 0,039, kepedulian (*Emphaty*) $p = 0,003$, bukti fisik (*tangibles*) p -value = 0,000. Berdasarkan hasil analisis multivariat diperoleh elemen yang paling kuat berhubungan dengan kepuasan pasien akan pelayanan pendaftaran rawat jalan adalah kepedulian (*Emphaty*) nilai OR 7,144 (95 % CI: 1,005 – 50,748) dan bukti fisik (*tangibles*) nilai OR 10,487 (95 % CI: 1,777 – 61,898).

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan

Abstract — Patient satisfaction is an important part of health facilities. The level of patient satisfaction depends on the quality of service. The waiting time for patients shows < 10 minutes, there is only one registration counter and there is no division between counters for general patients and patients using BPJS cards. The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction with outpatient registration services at PKU Muhammadiyah Wonogiri Hospital. The type of research used is quantitative research with analytic descriptive research methods with a cross sectional design. Data collection techniques using outpatient questionnaires. Univariate, bivariate and multivariate analyzes with the chi square test were used in this study. The sample of this study consisted of 100 outpatients as many as 100 people. The results of the statistical test analysis using the Chi-square test showed that there was a significant relationship (p -value < 0.05) for the Responsiveness variable $p = 0.015$, Reliability p -value = 0.015, Assurance p -value = 0.039, empathy $p = 0.003$, physical evidence (*tangibles*) p -value = 0.000. Based on the results of multivariate analysis, it was found that the elements most strongly related to patient satisfaction with outpatient registration services were empathy, OR 7.144 (95% CI: 1.005 – 50.748) and tangibles, OR 10.487 (95% CI: 1.777). – 61,898).

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Outpatient

Artikel ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0). Lisensi ini memungkinkan orang lain untuk berbagi dan mengadaptasi karya ini, dengan memberikan kredit yang sesuai kepada penulis dan jurnal, serta mendistribusikan karya turunan di bawah lisensi yang sama.

Copyright © 2025, Nila et al.



1. PENDAHULUAN

Rumah sakit atau puskesmas menjadikan salah satu pemeran jasa kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pemeran yang memiliki jiwa wirausah yang sanggup membuat efisiensi keunggulan dalam mutu dan jasa, pengaruh dalam inovasi turut berhasil dalam menanggapi kebutuhan pasien [1].

Kinerja rumah sakit dapat diukur dengan kepuasan pasien mulai dari masuk hingga keluar. Layanan medis berkualitas yang menjamin keselamatan dan kepuasan pasien [2].

Kepuasan pasien merupakan bagian penting dari rumah sakit. Kepuasan pasien terkait pada kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik ditentukan oleh apakah pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien dimulai ketika mereka pertama kali datang sampai pulang meninggalkan rumah sakit [3].

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan medis lainnya tanpa rawat inap dirumah sakit [4]

Pendaftaran rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu masuk rumah sakit dan memegang peranan yang sangat penting untuk pasien sebagai pelanggan. Dalam hal penyampaian pelayanan, biasanya orang memiliki kesan pertama saat mengevaluasi sebuah rumah sakit, yaitu kualitas pelayanan di poliklinik rawat jalan dan juga bagaimana petugas pendaftaran memperlakukan pasien tersebut [5].

Studi pendahuluan observasi langsung dilapangan ditemukan beberapa masalah terlihat yakni pada bagian pendaftaran lama waktu tunggu pasien menunjukkan waktu tunggu pasien < 10 menit dimulai pasien datang ke loket pendaftaran sampai petugas pendaftaran mengambilkan berkas rekam medis. Pengaruh tersebut adalah terlambatnya pendistribuan rekam medis ke ruang pemeriksaan awal karena kurangnya staf pendaftaran dan ruang terbatas, sehingga berkas dikumpulkan terlebih dahulu selanjutnya akan didistribusikan, karena tidak mungkin petugas harus bola balik ke ruang *fling* untuk membawa berkas satu persatu, tempat pendaftaran yang hanya ada satu dan tidak ada pembagian antara tempat pendaftaran pasien umum dan pasien

yang menggunakan kartu BPJS, mesin APM sudah tersedia tetapi sebagian pasien tidak mengambil nomor antrian di mesin APM sehingga dalam pelaksanaan pelayanannya tidak menggunakan nomor antrian. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi kurang cepat sehingga menimbulkan penumpukan pasien di loket pendaftaran yang dapat memicu keresahan pasien.

Berdasarkan kasus yang telah diuraikan di atas dan hasil studi pendahuluan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri, peneliti melakukan analisis dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah"

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik menggunakan desain *cross-sectional*. Desain *cross-sectional* adalah jenis penelitian observasional yang menganalisis data variabel pada suatu titik waktu tertentu dari seluruh populasi sampel yang ditemukan. Populasi dalam penelitian ini seluruhnya adalah pasien rawat jalan pada tahun 2022 dengan jumlah pasien sebanyak 6540. Sampel yang dipakai sebanyak 100 pasien rawat jalan dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri. Variabel yang diteliti adalah Variable ketangapan, kehandalan, jaminan, kepedulian dan bukti fisik. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji *chi square* untuk analisis data univariat, bivariat, dan multivariat

3. HASIL

a. Hasil Univariat

Table 1. Karakteristik Reponden

Karakteristik	n	%
Umur		
17-25	22	22
26-35	14	14
36-55	35	35
56-65	22	22
< 56	7	7
Jenis Kelamin		
L	40	40
P	60	60
Pendidikan		
SD	7	7
SMP	14	14
SMA/SMK	65	65

DIII/SI	12	12
Lain-lain	2	2
Pekerjaan		
Pelajar / Mahasiswa	14	14
Ibu rumah tangga	16	16
Buruh	12	12
Wirasaha	14	14
Pegawai Negri Sipil (PNS)	11	11
Pegawai Swasta	10	10
Lain – lain	23	23

Berdasarkan tabel di atas, diketahui usia responden sebagian besar ada pada kelompok umur 36-55 tahun sebanyak 35 orang (35%) dan sebagian kecil kelompok usia <56 tahun sebanyak 7 orang (7%). Jenis kelamin sebagian besar perempuan sebanyak 60 orang (60%) dan laki-laki 40 orang (40%). Pendidikan terakhir responden sebagian besar SMA/SMK sebanyak 65 orang (65%) dan sebagian kecil lain-lain sebanyak 2 orang (2%). Untuk pekerjaan responden sebagian besar lain-lain sebanyak 23 orang (23%) dan sebagian kecil pegawai swasta sebanyak 10 orang (10%).

Tabel 2 Distribusi Responden berdasarkan Variabel Penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah wonogiri (n =100)

Variabel	n	%
Ketanggapan		
Tidak tanggap	16	16
Tanggap	84	84
Kehandalan		
Tidak handal	16	16
handal	84	84
Jaminan		
Tidak tepat	11	11
Tepat	89	89
Kepedulian		
Tidak peduli	8	8
Peduli	92	92
Bukti Fisik		
Tidak baik	9	9
Baik	91	91
Kepuasan Pasien		
Tidak puas	9	9
Puas	91	91

Berdasarkan tabel di atas diketahui responden yang memilih ketanggapan petugas tidak tanggap

sebanyak 16 orang (16%) dan tanggap sebanyak 84 orang (84%). Variabel kehandalan dengan kategori tidak handal sebanyak 16 orang (16%) dan handal sebanyak 84 orang (84%). Jaminan yang tidak tepat 11 orang (11%) dan tepat 89 orang (89%). Kepedulian petugas yang tidak peduli 8 orang (8%) dan peduli 92 orang (92%). Bukti fisik kategori tidak baik 9 orang (9%) dan baik 91 orang (91%). Responden yang memilih kepuasan pasien tidak puas 9 orang (9%) dan puas 91 orang (91%).

b. Hasil Bivariat

Analisis bivariate yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel bebas dan terikat. Analisis bivariat pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel (ketanggapan, kehandalan, jaminan, kepedulian dan bukti fisik) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri.

Tabel 3 Uji Hubungan Antar Variabel Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri

Variabel	Kepuasan Pasien				p
	Tidak Puas		Puas		
	N	%	N	%	
Ketanggapan					
Tidak Tanggap	4	25	12	75	0,015
Tanggap	5	6	79	94	
Kehandalan					
Tidak handal	4	25	12	75	0,015
Handal	5	6	79	94	
Jaminan					
Tidak tepat	3	25	9	75	0,039
Tepat	6	6,8	82	93,2	
Kepedulian					
Tidak peduli	3	37,5	5	62,5	0,003
Peduli	6	6,5	86	93,5	
Bukti Fisik					
Tidak baik	4	44,4	5	55,6	0,000
Baik	5	5,5	86	94,5	

Berdasarkan tabel 3 hasil uji chi square, nilai signifikan probabilitas variabel ditunjukkan pada nilai $p > 0,05$. Hal ini menunjukkan variabel kepuasan pasien berhubungan dengan tingkat

kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri.

c. HASIL MULTIVARIAT

Analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik biner dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan kepuasan pasien. Untuk analisis ini, semua variabel yang dapat dimasukkan dalam model dipilih terlebih dahulu. Variabel yang digunakan sebagai kandidat atau dianggap signifikan memiliki nilai $p < . 0,05$ untuk uji bivariat. Studi tersebut menunjukkan bahwa semua variabel (daya tanggap, keandalan, keamanan, ketekunan, dan bukti fisik) memenuhi persyaratan model kandidat untuk pengujian logistik biner.

Tabel 4 Faktor Yang Paling Kuat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS PKU Muhammadiyah Wonogiri

Variabel	b	OR adjust	95 % CI	P
Kepedulian	1,966	7,144	1,005 – 50,748	0,049
Bukti Fisik	2,350	10,487	1,777 – 61,898	0,075
Constant	- 2,314			

Tabel 4 menunjukkan hasil dari uji bivariate dengan variabel berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Wonogiri setelah dilakukan uji regresi logistik biner. Faktor utama yang paling kuat terkait kepuasan pasien adalah perawatan (OR=7.144) dan bukti fisik (OR=10.487).

4. PEMBAHASAN.

a. Hubungan variabel ketanggapan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji chi square variabel ketanggapan memiliki nilai sig-p = 0,015 < 0,05 artinya secara statistik Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini terbukti ketanggapan memiliki hubungan terkait dengan kepuas pasien kepuas pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah wonogiri. Hasil nilai OR= 5,267 artinya bahwa pelayanan ketanggapan kategori tanggap perpeluang 5 kali terhadap kepuasan pasien dibandingkan pelayanan ketanggapan kategori tidak tanggap.

Hal ini sesuai dengan penelitian Rita Juniarni Gultom et.al., 2022 variabel ketanggapan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS

Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi dengan p value = 0,006 dan nilai OR = 21,37 yang berarti pasien 21,37 kali lebih puas dengan pelayanan responsiveness dibandingkan dengan pelayanan yang buruk [2].

b. Hubungan variabel kehandalan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan tabel hasil uji chi square variabel kehandalan adalah p-value = 0,015 atau > nilai 0,05 artinya secara statistik Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan variabel kehandalan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri dengan nilai p = 0,015 dan nilai OR 5,267, ini berarti bahwa pelayanan kehandalan kategori handal yang diberikan berpeluang 5 kali lebih memuaskan pasien dibandingkan dengan kategori pelayanan yang tidak handal.

Hal ini sesuai dengan penelitian Muhammad Yogi et al, 2022. Berdasarkan hasil uji chi-square diperoleh nilai probabilitas *reliabilitas* yang signifikan yaitu p-value = 0,026 atau < $\alpha=0,05$ maka hipotesis alternatif diterima. Karena di bagian rawat jalan RSUD Batubara, variabel kehandalan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan [7].

c. Hubungan variabel jaminan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan tabel hasil uji chi square memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas jaminan adalah p-value = 0,039 atau > nilai 0,05 maka secara statistik Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan berhubungan dengan kepuasan rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri nilai P =0,039 dan OR = 4,556 berarti jaminan pelayanan tepat dapat menyebabkan kepuasan pasien 5 kali lebih tinggi daripada pelayanan yang tidak tepat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Novagita Tangdilambi dkk, (2019) dimana hasil analisis jaminan dan kepuasan pasien menunjukkan hasil uji statistik dengan p-value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Makasar. Hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan terlihat 21 (20,2%) pasien yang memilih jaminan baik. Namun, kualitas pelayanan yang kurang baik mungkin ditimbulkan oleh beberapa staf

yang kurang mempunyai empati dengan pasien [8].

d. Hubungan variabel kepedulian dengan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil uji chi square memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kepedulian sebesar $p = 0,003$ atau $>$ nilai $0,05$ bahwa secara statistik H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan variabel kepedulian memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri nilai $p = 0,003$ dan $OR = 8,600$ berarti kepedulian pelayanan petugas yang peduli mendapat peluang kepuasan pasien 9 kali lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan yang tidak peduli.

Hasil analisis multivariat didapatkan *Odds Ratio* (OR) dari variabel empati adalah 7,144 (95 % CI: 1,005 – 50,748) dengan p -value = 0,049, adalah elemen yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien pada layanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri.

Hal ini sesuai dengan penelitian Zacky Anwary, (2020) tentang analisis korelasi antar variabel empati dengan kepuasan pasien menggunakan uji chi-square menunjukkan hasil data statistik dengan p -value = 0,006. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara variabel empati dengan kepuasan pasien rawat jalan [9].

e. Hubungan variabel bukti fisik dengan kepuasan pasien

Berdasarkan tabel hasil uji chi square menunjukkan nilai signifikan probabilitas bukti fisik dengan p -value = 0,000 atau $>$ nilai $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri nilai $p = 0,000$ dan $OR 13,760$ berarti pasien 13 kali lebih puas dengan layanan bukti fisik yang baik dibandingkan dengan pelayanan bukti fisik yang tidak baik.

Hasil analisis multivariat didapatkan *Odds Ratio* (OR) dari variabel tangibles adalah 10,487 (95 % CI: 1,777 – 61,898) dengan p -value = 0,075, elemen yang paling berhubungan dengan dengan kepuasan pasien pada layanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri.

Menurut penelitian Lusiana dkk, 2020, analisis multivariate memperlihatkan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah bukti langsung dengan CI 95 % dan mempengaruhi kepuasan pasien sebanyak 382,122 kali [10].

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Ahmad Zacky Anwary, (2020) yang menggunakan analisis statistik dengan uji chi-square dan menemukan bahwa hubungan signifikan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang dengan nilai probabilitas $023 < \alpha (0,05)$ [9].

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara ketanggapan, kehandalan, jaminan, kepedulian dan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri. Faktor yang paling kuat berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri adalah kepedulian (*Empathy*) nilai $OR 7,144$ (95 % CI: 1,005 – 50,748) dan bukti fisik (*tangibles*) dengan nilai $OR 10,487$ (95 % CI: 1,777 – 61,898)

Saran

Berdasarkan penelitian, penulis memberikan saran dari kesimpulan di atas bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan memegang peranan krusial dalam kesembuhan setiap pasien. Agar pasien dapat memberika kepercayaan pasien untuk kembali ke RS PKU Muhammadiyah Wonogiri dalam menentukan pilihan yang tepat dalam berobat tingkat lanjutan, disarankan untuk menambah loket pendaftaran dan memisahkan loket pendaftaran antara pasien BPJS dengan pasien umum untuk menghindari kerumunan atau penumpukan pasien.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah setelah menyelesaikan penelitian ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada Direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonogiri, petugas rekam medis, dosen pembimbing dan pihak lain yang memberikan masukan dan saran atas artikel ini.

7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Y. Syavardie, "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas," vol. 5, no. 3, pp. 389–396, 2021.
- [2] R. J. Gultom, D. Nababan, R. Sipayung, L. Hakim, and F. L. Tarigan, "Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi," *J. Healthc. Technol. Med.*, vol. 7, no. 2, pp. 1281–1298, 2021.
- [3] A. Y. Soumokil, Yerry, Muhammad Syafar, "Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru," vol. 10, no. Siti 2018, pp. 543–551, 2021, doi: 10.35816/jiskh.v10i2.645.
- [4] Erlindai, "Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019," no. 1, pp. 573–580, 2019.
- [5] Limisaran, "Hubungan Mutu Pelayanan Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Di Palembang," vol. XI, no. 1, pp. 39–45, 2021.
- [6] Notoatmodjo, "Metdologi Penelitian Kesehatan," 2012.
- [7] M. Yogie, P. Sopiyan, T. Wandra, M. E. J. Sitorus, D. Ginting, and J. Hutajulu, "POLIKLINIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATUBARA," vol. 6, 2022.
- [8] N. Tangdilambi and A. Badwi, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar," pp. 165–181.
- [9] A. Z. Anwary, "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah," vol. 11, no. 1, 2020, doi: 10.33859/dksm.v11i1.627.
- [10] Lusana, N. Nugrohowati, and S. Wahyuni, "Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang," pp. 80–85, 2020.