



## TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLIKLINIK PENYAKIT DALAM YANG MENGGUNAKAN SMARTPHONE TERHADAP LAYANAN PENDAFTARAN ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) MEURAXA BANDA ACEH

**Ratih Ayu Atika, Dewi Karlina Rusly, Fia Dewi Auliani, Isfanda, Rizarullah\*, Hayatun Najhan**

<sup>1)</sup> Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama.  
Jl. Blangbintang Lama, Aceh Besar, Indonesia

\* Email korespondensi: [rizarullah\\_fk@abulyatama.ac.id](mailto:rizarullah_fk@abulyatama.ac.id)

Diterima 24 Oktober 2020; Disetujui 6 November 2020; Dipublikasi 15 Desember 2020

**Abstract:** *The hospital is a health care facility for the community that must always improve the quality of services to meet patient satisfaction. This study aims to analyze patient satisfaction outpatient in internal medicine polyclinics using smartphones to online registration services at Meuraxa Regional General Hospital (RSUD) Banda Aceh. Respondents from this study were outpatients in the internal medicine polyclinic who used smartphones and conducted online registration services. The sample from this study was 83 people. The process of primary data collection is done by using research instruments in the form of questionnaires and data processing to determine the validity and reliability of the questionnaire using the SPSS program. Independent variables online registration and the dependent variable patient satisfaction level were measured using the Servqual Method which included form, reliability, response, assurance, and empathy. The results were obtained by all respondents who were satisfied with the online registration service provided by Meuraxa Regional Hospital Banda Aceh and from the five dimensions of satisfaction that affected patient satisfaction were dimensions of tangible, responsiveness, and empathy.*

**Keywords:** *Patient satisfaction, Servqual method, Dimention of Satisfaction*

**Abstrak:** Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam yang menggunakan smartphone terhadap layanan pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Banda Aceh. Responden dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam yang menggunakan smartphone dan melakukan layanan pendaftaran online. Sampel dari penelitian ini adalah 83 orang. Proses pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner dan pengolahan data untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner menggunakan program SPSS. Variabel independen pendaftaran online dan variabel dependen tingkat kepuasan pasien diukur dengan menggunakan Metode Servqual yang mencakup wujud, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati. Hasil penelitian diperoleh semua responden merasa puas terhadap layanan pendaftaran online yang disediakan pihak RSUD Meuraxa Banda Aceh dan dari lima dimensi kepuasan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi wujud, tanggapan dan empati.

**Kata Kunci:** *Kepuasan pasien, Metode servqual, Dimensi kepuasan*

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat akan mengakibatkan peningkatan

kebutuhan kesehatan yang mengharuskan penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit merupakan sarana

pelayanan kesehatan yang menjalankan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.<sup>1</sup> Pelayanan baik dan memuaskan akan meningkatkan kesempurnaan rumah sakit, membentuk loyalitas pasien yang berefek pada terbentuknya citra rumah sakit yang baik dikalangan masyarakat banyak.<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik bukan hanya sekedar kesembuhan penyakit secara fisik, tapi termasuk juga sikap, pengetahuan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, tersedianya sarana yang memadai dan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Banda Aceh telah membuka layanan pendaftaran online bagi pasien yang ingin berobat ke berbagai poliklinik rawat jalan yang disediakan. Layanan pendaftaran online disediakan agar pasien lebih mudah berobat tanpa harus antri terlebih dahulu.

Pasien hanya perlu menginput data ke website rumah sakit serta membawa persyaratan yang telah ditetapkan jika ingin mendaftar melalui layanan pendaftaran online tanpa harus antri ke rumah sakit terlebih dahulu. Pendaftaran langsung ke rumah sakit dan harus masuk ke barisan antrian akan memakan waktu yang lama, hal ini menjadi kendala bagi pasien yang kurang mampu dan tinggal di daerah

terpencil yang memiliki akses jauh dari rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan metode *cross sectional study*. Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Banda Aceh pada bulan Oktober 2018 – Januari 2019 adalah 83 orang. Sampel dari penelitian ini adalah pasien pengguna *smartphone* yang melakukan pendaftaran rawat jalan secara online pada poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Banda Aceh pada bulan Mei – Juni 2019. Sampel diambil menggunakan teknik *Total Sampling*.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	40	48,19%
Perempuan	43	51,80%
Jumlah	83	100%

Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa dari 83 responden sebagian besarnya adalah perempuan berjumlah 43 orang dengan persentase 51,80%.

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-24 tahun	12	14,45%
25-34 tahun	28	33,73%
35-49 tahun	36	43,37%
50-64 tahun	7	8,43%
>65 tahun	0	0%
Jumlah	83	100%

Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa dari 83 responden sebagian besarnya berusia 35-49 tahun berjumlah 36 orang dengan persentase

43,37%

Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan akhir	Jumlah	Persentase
SD	0	0%
SMP	2	2,40%
SMA	17	20,48%
D1	15	18,07%
S1	43	51,80%
S2	6	7,22%
S3	0	0%
Jumlah	83	100%

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 83 responden sebagian besarnya berpendidikan terakhir adalah S1 berjumlah 43 orang dengan persentase 51,80%.

Tabel 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	10	12,04%
Pegawai Negeri	28	33,73%
Pegawai Swasta	7	8,43%
Buruh	0	0%
Pedagang	10	12,04%
Tidak Bekerja	8	9,63%
Lain-lain	20	24,09%
Jumlah	83	100%

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 83 responden sebagian besarnya bekerja sebagai pegawai negeri berjumlah 28 orang dengan persentase 33,73%.

### Pengujian Instrumen

Diperoleh koefisien korelasi lebih dari rtabel sebesar 0,3610 ( $n=83$ ;  $\alpha=5\%$ ) pada semua pernyataan, sehingga semuanya dinyatakan valid.<sup>23</sup> Demikian dengan hasil pengujian reliabilitas pada tabel untuk semua dimensi, sehingga dinyatakan reliabel. Dengan valid dan reliabel ini maka kuesioner layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Item	Phitung	Rtabel	Keterangan
Wujud (X <sub>1</sub> )	1	0,855		Valid
	2	0,793		Valid
	3	0,843		Valid
	4	0,872		Valid
Kehandalan (X <sub>2</sub> )	5	0,842		Valid
	6	0,838		Valid
	7	0,745		Valid
	8	0,906		Valid
	9	0,880		Valid
Tanggapan (X <sub>3</sub> )	10	0,771	0,3610	Valid
	11	0,842		Valid
Jaminan (X <sub>4</sub> )	12	0,787		Valid
	13	0,761		Valid
	14	0,791		Valid
	15	0,937		Valid
Empati (X <sub>5</sub> )	16	0,903		Valid
	17	0,914		Valid
Kepuasan Pasien (Y)	18	0,760		Valid
	19	0,760		Valid
	20	0,613		Valid

Berdasarkan hasil pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa item 1 sampai 20 dinyatakan valid karena nilai r hitung melebihi nilai rtabel (0,3610) sehingga seluruh pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian ini bisa disebarkan untuk responden sesuai dengan jumlah sampel penelitian

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	Alpha	Keterangan
Wujud (X <sub>1</sub> )	0,861	Reliabel
Kehandalan (X <sub>2</sub> )	0,853	Reliabel
Tanggapan (X <sub>3</sub> )	0,776	Reliabel
Jaminan (X <sub>4</sub> )	0,673	Reliabel
Empati (X <sub>5</sub> )	0,906	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,513	Reliabel

Tabel 7. Kategori Reliabilitas Berdasarkan Nilai Cronbach's Alpha

Koefisien Cronbach's Alpha	Kategori
> 0,8	Sangat bagus
0,6 - 0,799	Bagus
0,4 - 0,599	Cukup
0,2 - 0,399	Rendah
< 0,2	Sangat rendah

Hasil pengujian dengan Cronbach's Alpha menghasilkan koefisien alpha lebih dari 0,60 pada semua dimensi kepuasan, berarti kuesioner memiliki konsistensi yang bagus.<sup>24</sup>

### Analisis Kuesioner

Output SPSS akan dipaparkan dari masing-masing dimensi. Hasil analisis dilihat dari tingkat kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Meuraxa Banda Aceh terhadap

layanan pendaftaran online yang dinilai dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Masing- masing dimensi diukur dari pernyataan dengan skala jawaban:

- 1 adalah Sangat Tidak Setuju (STS);
- 2 adalah Tidak Setuju (TS);
- 3 adalah Netral (N);
- 4 adalah Setuju (S);
- 5 (Sangat Setuju disingkat SS).

Tabel 8. Distribusi Responden Terhadap Dimensi Wujud (*Tangible*)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total
1.	RSUD Meuraxa memiliki layanan yang modern	0	3	24	43	13	83
		0%	3,61%	28,91%	51,87%	15,66%	100%
2.	Layanan Pendaftaran online termasuk fasilitas yang canggih	0	0	3	42	38	83
		0%	0%	3,61%	50,60%	45,78%	100%
3.	Tampilan pada form pendaftaran online menarik	0	0	25	36	22	83
		0%	0%	30,12%	43,37%	26,50%	100%
4.	Petunjuk pada form pendaftaran online mudah dipahami oleh pasien	0	0	13	47	23	83
		0%	0%	15,66%	58,52%	27,71%	100%

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui persentase responden yang tidak setuju pada pernyataan pertama 3,61%, netral 28,91%, setuju 51,87% dan sangat setuju 15,66%. Pernyataan kedua diperoleh responden yang menjawab netral 3,61%, setuju 50,60% dan sangat setuju 45,78%. Pernyataan ketiga diperoleh responden yang menjawab netral 30,12%, setuju 43,37% dan sangat setuju 26,50%. Pernyataan keempat diperoleh responden yang menjawab netral 15,66%, setuju 58,52% dan sangat setuju 27,71%. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 40% atau 33 responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan yang terdapat pada dimensi *tangible*.

Tabel 9. Distribusi Responden Terhadap Dimensi *Kehandalan (Reliability)*

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total
1.	RSUD Meuraxa tidak mengganti jadwal berobat tanpa persetujuan pasien	0	0	0	18	65	83
		0%	0%	0%	21,68%	78,31%	100%
2.	Jika bermasalah pada saat menggunakan layanan pendaftaran online maka pihak RS akan membantu menyelesaikan	0	0	12	52	19	83
		0%	0%	14,45%	62,65%	22,89%	100%
3.	RS Meuraxa membuka layanan pendaftaran online 24 jam	0	0	2	17	64	83
		0%	0%	2,40%	20,48%	77,10%	100%
4.	RSUD Meuraxa membuat kategori pada form pendaftaran online agar data pasien bebas dari kesalahan	0	2	14	39	28	83
		0%	2,40%	16,86%	46,98%	33,73%	100%

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui persentase responden yang setuju pada pernyataan pertama 21,68% dan sangat setuju 78,31%. Pernyataan kedua diperoleh responden yang menjawab netral 14,45%, setuju 62,65% dan sangat setuju 22,89%. Pernyataan ketiga diperoleh responden yang menjawab netral 2,40%, setuju 20,48% dan sangat setuju 77,10%. Pernyataan keempat diperoleh responden yang menjawab tidak setuju 2,40%, netral 16,86%, setuju 46,98% dan sangat setuju 33,73%. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 45% atau 37 responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan yang terdapat pada dimensi *reliability*.

Tabel 10. Distribusi Responden Terhadap Dimensi Tanggapan (*responsiveness*)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total
1.	RSUD Meuraxa memberikan kebebasan waktu untuk melakukan pendaftaran online (syarat 1 hari sebelum berobat)	0	2	0	21	60	83
		0%	2,40%	0%	25,30%	72,28%	100%
2.	Layanan pendaftaran online selalu bisa membantu pasien kapanpun dan dimanapun	0	0	0	20	63	83
		0%	0%	0%	24,09%	75,90%	100%
3.	Petugas RSUD Meuraxa selalu merespon ketika pasien menanyakan tentang layanan pendaftaran online	0	0	17	44	22	83
		0%	0%	20,48%	53,01%	26,50%	100%

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui persentase responden yang tidak setuju dengan pertanyaan pertama 2,40%, setuju 25,30% dan sangat setuju 72,28%. Pernyataan kedua diperoleh responden yang menjawab setuju

24,09% dan sangat setuju 75,90%. Pernyataan ketiga diperoleh responden yang menjawab netral 20,48%, setuju 53,01% dan sangat setuju 26,50%. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 34% atau 28 responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan yang terdapat pada dimensi *responsiveness*

Tabel 11. Distribusi Responden Terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total
1.	Pasien percaya terhadap keamanan data yang dimasukkan kedalam form pendaftaran secara online	0	2	0	18	65	83
		0%	2,40%	0%	20,48%	78,31%	100%
2.	Pasien merasa aman ketika melakukan pendaftaran secara online	0	0	0	20	63	83
		0%	0%	0%	24,09%	75,90%	100%
3.	Pihak RSUD Meuraxa memiliki pengetahuan yang baik ketika anda bertanya tentang layanan pendaftaran online	0	0	18	40	25	83
		0%	0%	21,68%	48,19%	30,12%	100%

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui persentase responden yang tidak setuju dengan pernyataan pertama 2,40%, setuju 20,48% dan sangat setuju 78,31%. Pernyataan kedua diperoleh responden yang menjawab setuju 24,09% dan sangat setuju 75,90%. Pernyataan ketiga diperoleh responden yang menjawab netral 21,68%, setuju 48,19% dan sangat setuju 30,12%. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 34% atau 28 responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan yang terdapat pada dimensi *assurance*.

Tabel 12. Distribusi Responden Terhadap Dimensi Empati (*Empathy*)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total
1.	Selain layanan pendaftaran online, RSUD Meuraxa memiliki fasilitas kesehatan lain yang memadai	0	6	43	26	8	83
		0%	7,22%	51,80%	31,32%	9,63%	100%
2.	RSUD Meuraxa ini memiliki petugas yang ramah terhadap pasien	0	6	30	34	13	83
		0%	7,22%	36,14%	40,96%	15,66%	100%
3.	RSUD Meuraxa dapat memahami keluhan khusus pasien ketika mendaftar online dengan menyediakan form keluhan	0	14	13	32	24	83
		0%	16,86%	15,66%	38,55%	28,91%	100%

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui persentase responden yang tidak setuju dengan pernyataan pertama 7,22%, netral 51,80%,

setuju 31,32% dan sangat setuju 9,63%. Pernyataan kedua diperoleh responden yang menjawab tidak setuju 7,22%, netral 36,14%, setuju 40,96% dan sangat setuju 15,66%. Pernyataan ketiga diperoleh responden yang menjawab tidak setuju 16,86%, netral 15,66%, setuju 38,55% dan sangat setuju 28,91%. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 20% atau 16 responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan yang terdapat pada dimensi *emphaty*.

Tabel 13. Distribusi Responden Terhadap Pendaftaran Online

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Total
1.	Pasien merasa puas terhadap layanan pendaftaran online yang disediakan pihak RSUD Meuraxa Banda Aceh	0	0	25	35	23	83
		0%	0%	30,12%	42,16%	27,71%	100%
2.	Jika pasien harus berobat kembali ke RSUD Meuraxa Banda Aceh, maka pasien akan menggunakan layanan online untuk mendaftar ke ponklinik tujuan	0	0	17	40	26	83
		0%	0%	20,48%	48,19%	31,32%	100%
3.	Pasien akan merekomendasikan fasilitas layanan pendaftaran secara online yang disediakan pihak RSUD Meuraxa kepada keluarga, teman & kerabat	0	0	13	41	29	83
		0%	0%	15,66%	49,39%	34,93%	100%

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui persentase responden yang netral pada pernyataan pertama 30,12%, setuju 42,16% dan sangat setuju 27,71%. Pernyataan kedua diperoleh responden yang menjawab netral 20,48%, setuju 48,19% dan sangat setuju 31,32%. Pernyataan ketiga diperoleh responden yang menjawab netral 15,66%, setuju 49,39% dan sangat setuju 34,93%. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 29% atau 24 responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan yang terdapat pada pendaftaran online.

Keseluruhan persentase tiap dimensi jawaban yang mendominasi adalah setuju dan sangat setuju. Jadi dapat diartikan seluruh responden merasa puas dengan layanan

pendaftaran online yang disediakan pihak RSUD Meuraxa

Tabel 14. Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	P-Value
Intercept	0,73433	
Wujud ( <i>Tangible</i> )	0,25395	
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	0,02258	1.639e-14
Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	0,20696	
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	0,14802	
Empati ( <i>Emphaty</i> )	0,21893	

Analisis regresi linier berganda merupakan uji statistik yang digunakan mencari prediktor atau faktor-faktor yang dapat mempengaruhi satu variabel dependen dengan independen. Penggunaan analisis regresi berganda untuk satu variabel dependen dan banyak variabel independen.<sup>25</sup>

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa dimensi yang dianalisis memiliki pengaruh signifikan dan dapat dilihat dari besarnya tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05.

Tabel 15. R Square

Model	Residual standr error	R Square Multiple	Adjusted R. Square	Std Error of the Estimate
1	.4503	.947	.936	1.639e-14

Output tabel 15 di dapatkan nilai R Squared sebesar 0.936 atau 93.6%. Artinya variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan emphaty (X5) adalah sebesar 93,6% sedangkan sisanya sebesar 6,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat didalam model.

Tabel 16. Analisis Univariat dan Bivariat

Variabel	Alpha	Sig (t)	f	R Square	Kesimpulan
X1 <i>tangible</i>		0,00005			Berpengaruh
X2 <i>reliability</i>		0,65			Tidak Berpengaruh
X3 <i>responsiveness</i>	0,05	0,009	1,639e-14	0,936	Berpengaruh
X4 <i>assurance</i>		0,12			Tidak Berpengaruh
X5 <i>emphaty</i>		0,0008			Berpengaruh

Hipotesis dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Meuraxa Banda Aceh terhadap layanan pendaftaran online yang terdiri dari lima dimensi, yaitu wujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Hipotesis tersebut diuji dengan menggunakan uji dua sisi yaitu univariat dan bivariat (t dan f), dengan tingkat signifikansi sebesar 95% atau tingkat kesalahan 5% (0,05). Hal ini mengandung makna bahwasanya apabila probabilitas signifikansi t dan f kurang dari 0,05 maka hipotesis yang diajukan ditolak.

## PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Banda Aceh berupaya memberikan dan meningkatkan pelayanan terbaik bagi pasien dengan memberlakukan fasilitas layanan pendaftaran online yang merupakan satu diantara layanan modern guna mempermudah pasien untuk mendaftar ketika ingin berobat ke RSUD Meuraxa. Arti modern menurut kamus online Universitas Cambridge, Britania Raya adalah ide, metode atau gaya baru yang dikembangkan pada masa sekarang atau masa yang akan datang sebagai lawan dari masa lalu yang sangat jauh dan tertinggal.<sup>26</sup>

Modern bukan hanya dibidang seni, kehidupan atau arsitektur tapi juga mencakup pendidikan, politik, ekonomi, teknologi dan

kesehatan. Sejalan dengan penelitian saya pada skripsi ini, layanan pendaftaran online untuk pasien rawat jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Meuraxa Banda Aceh termasuk kedalam layanan yang modern karena ini merupakan ide, metode atau gaya baru yang sudah berhasil dikembangkan dan sangat berbanding terbalik dengan sistem dulu. Ketika layanan pendaftaran online sudah dikembangkan, pasien tidak perlu datang dan antri lagi di bagian pendaftaran rumah sakit dan pasien yang akan berobat bisa mendaftar melalui smartphone dari rumah tanpa harus datang dan mengantri.

Analisis deskriptif dari penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, penilaian tingkat kepuasan tersebut didasarkan pada hasil tanggapan responden terhadap kuesioner yang dibagikan. Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, Pontianak dinyatakan bahwa untuk menilai kepuasan kita bisa mengambil persentase dari jawaban setuju dan sangat setuju. Apabila responden menjawab setuju dan sangat setuju maka bisa dinyatakan bahwa responden puas terhadap layanan pendaftaran online.<sup>12</sup>

Menurut penelitian Like J. Mumu, dkk sebagian besar yang memberi penilaian baik berarti mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.<sup>8</sup> Sama halnya dengan responden yang memberi penilaian setuju dan sangat setuju bisa diartikan merasa puas dengan layanan pendaftaran online yang diberikan pihak RSUD Meuraxa Banda Aceh. Wujud adalah kenyataan secara fisik dari

layanan pendaftaran online yang disediakan pihak rumah sakit meliputi layanan modern, tampilan form yang menarik serta mudah dipahami oleh pasien. Bukti dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan pendaftaran online yang akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas dari rumah sakit<sup>8</sup>

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Solichah Supartiningsih pada (2017) yang menyatakan bahwa dimensi kehandalan (reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Menurut Solichah Supartiningsih hal ini dapat diartikan walaupun kemampuan pihak rumah sakit dalam menyediakan layanan pendaftaran online sudah sangat handal tetapi belum tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan tersebut.<sup>13</sup>

Dari hasil analisis kuesioner pada dimensi tanggapan (responsiveness) sebagian besar responden memberi penilaian setuju dan sangat setuju bisa diartikan merasa puas dengan layanan pendaftaran online.<sup>12</sup> Hasil uji statistik juga menunjukkan terdapat pengaruh positif atau hubungan yang signifikan antara tanggapan dengan kepuasan pasien. Menurut Ilyas (2009) faktor tanggapan, respon, kesiapan dan ketulusan yang baik terhadap pasien merupakan hal penting dalam mempengaruhi penilaian pasien.<sup>27</sup>

Hasil dari penelitian bagian dimensi ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Veronica (2009) dimana dimensi tanggapan (responsiveness) mempunyai nilai

positif yaitu memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>28</sup> Tanggapan (*responsiveness*) dari sebuah layanan yang disediakan pihak rumah sakit dapat digunakan untuk menilai kepuasan pasien seperti bebas kapan saja ingin mendaftar dengan syarat 1 hari sebelum berobat, pendaftaran online dapat membantu pasien kapan dan dimanapun serta pihak rumah sakit merespon ketika pasien bertanya tentang pendaftaran online. Tanggapan layanan dapat memberi gambaran tentang kualitas pendaftaran online yang akan sangat mempengaruhi penilaian pasien terhadap rumah sakit. Berdasarkan hasil analisis kuesioner sebagian besar responden yang memberi penilaian setuju dan sangat setuju bisa diartikan merasa puas dengan layanan pendaftaran online.<sup>12</sup>

Hasil uji statistik menunjukkan tidak terdapat pengaruh atau hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati (2013) dimana dimensi jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap layanan pendaftaran online.<sup>29</sup> Berbeda dengan Rireja (2017) yang menyatakan pada penelitiannya dimensi tanggapan mendapat penilaian baik dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>30</sup>

Dari hasil analisis yang sudah dipaparkan maka keseluruhan responden merasa puas terhadap layanan pendaftaran online yang disediakan pihak RSUD Meuraxa dan setelah dilakukan uji dengan statistik maka didapatkan hasil dimensi yang berpengaruh positif terhadap

kepuasan pasien hanya tiga yaitu wujud (*tangible*), tanggapan (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*).

#### **Keterbatasan Penelitian**

Peneliti memiliki kendala pada saat pengisian kuesioner yaitu yang pertama adalah waktu, dimana terjadi persamaan waktu antara jam kuliah dan juga jam untuk penelitian sehingga peneliti tidak dapat melakukan penelitian secara efektif. Yang kedua adalah bertanya kepada satu per satu pasien rawat jalan yang berobat di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Meuraxa Banda Aceh apakah melakukan pendaftaran melalui layanan pendaftaran online atau tidak sehingga menghabiskan waktu yang lama.

#### **PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Setelah peneliti membuat hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan dimensi berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada 83 responden didapatkan keseluruhan responden merasa puas terhadap layanan pendaftaran online yang disediakan pihak RSUD Meuraxa Banda Aceh. Berdasarkan hasil uji univariat dan bivariat menggunakan uji analisis regresi linear berganda dapat disimpulkan tiga dimensi yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang menggunakan layanan pendaftaran online adalah wujud (*tangible*), tanggapan (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*) sisanya

kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

### Saran

Untuk menjaga kualitas layanan agar tetap dalam tingkat layanan yang memuaskan, pihak RSUD Meuraxa Banda Aceh sebaiknya tetap mempertahankan kondisi seperti pada dimensi kehandalan (*reliability*). Dimensi ini memiliki tingkat kepuasan terbesar dibanding dengan dimensi lain tetapi dimensi lain juga perlu diperhatikan agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Vol 8.; 2014.
2. Kuntoro W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jkesvo (Jurnal Kesehat Vokasional). 2017;2(1):140-147.
3. Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. J Kesehat Masy. 2017;5:33-42.
4. Parasuraman A, Zeithml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Electron Lett. 1985;21(6):236-238. doi:10.1049/el:19850169
5. Indonesia U. Kepuasan. Thesis. 1997:9-26.
6. Kotler. Kepuasan. J Pendidik. 2010:8-26.
7. Supranto. J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. 2nd ed. Jakarta: PT. Rineka Cipta; 2001.
8. Mumu LJ, Kandou GD, Doda D V. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Jikmu. 2015;5(4):1-8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460/7530>.
9. Indonesia MKR. Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.; 2013.
10. Haryanto AT, Suranto J. Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri). J Kesehat Masy. 2012;3(22):1-10.
11. BPJS Kesehatan. Panduan Praktis Sistem Rujukan BPJS. J Kesehat Masy. 2014:16.
12. Isnindar, Ilham Saputra R. Analyze Of Patient Satisfaction Who Stayed In Internal Disease Unit Who Received Service From Installation Of Pharmacy At Hospital From December 2011 Until Februari 2012. J Public Heal Perspect. 2012:231-248.
13. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit. 2017;6(1):9-15. doi:10.18196/jmmr.6122.Kualitas
14. Defi Mernawati IZ. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat

- Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *J Public Heal Perspect.* 2016;1(2):45-52.
15. Budiarto E. *Metodologi Penelitian Kedokteran: Sebuah Pengantar.* 1st ed. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2003.
16. Fox R. *Sampel.* 2010;5(1976):265-288.
17. Sastroasmoro S, Ismael S. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis.* 4th ed. Jakarta: CV. Sagung Seto; 2011.
18. Pratiknya AW. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kedokteran & Kesehatan.* 1st ed. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada; 2011.
19. Syahdrajat T. *Panduan Penelitian Untuk Skripsi Kedokteran & Kesehatan.* viii. Pedhe Offiset; 2018.
20. Sumantri A. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* 1st ed. (Prof. Dr. Murodi, M.A. & dr. Fika Ekayanti MKE, ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group; 2011.
21. Committee URD. *Research Ethics: A Handbook of Principles and Procedures.* 2008;(September).
22. Organization WH. *Research ethics committees Basic concepts for capacity-building.* 2009:1-63.
23. Wahyudi R. Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Pendekatan Konsistensi Internal Kuesioner Pembukaan Program Studi Statistika Fmipa Universitas Bengkulu. *J Pendidik FMIPA Univ Bengkulu.* 2017;1:1-22.
24. Dahlan MS. *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan.* Keenam. (Kurniawan W, ed.). Jatinagor: Epidemiologi Indonesia; 2014.
25. Riwidikdo H. *Statistik Untuk Penelitian Kesehatan Dengan Aplikasi Program R Dan SPSS.* Ketiga. Bantul, Yogyakarta: Pustaka Rihama; 2013.
26. Dictionary CAC. *Modern.* Cambridge University Press.
27. Stefanus J. Tulumang, G. D. Kandou CRT. *Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof . R . D . Kandou Malalayang–Manado.* *Artik Penelit.* 2015:546-556.
28. Sisca VD. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Status Sosial Ekonomi.* Univ Sanata Dharma. 2009.
29. Kurniati. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar.* *J Kesehat Masy.* 2013.
30. Mifa RJW. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madun.* *J Kesehat Masy.* 2017:1-14.
31. Nova RF. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.* *J Kesehat Masy.* 2010:210.
-