

Available online at : <http://jurnal.abulyatama.ac.id/index.php/acehmedika>  
ISSN 2548-9623 (Online)

Universitas Abulyatama  
Jurnal Aceh Medika



## 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

<sup>1)</sup> Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama.  
Jl. Blangbintang Lama, Aceh Besar, Indonesia  
\* Email korespondensi: [ratihayuatika@abulyatama.ac.id](mailto:ratihayuatika@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, Dimension 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. Tingkat kepuasan seseorang terhadap sesuatu dapat dinilai dengan Metode *Servqual* yang meliputi lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.<sup>3,4</sup>

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 membawapersyaratan 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

### Populasi Penelitian

Populasi adalah sekumpulan objek, subjek, atau keadaan yang mempunyai karakteristik tertentu yang nantinya akan dipelajari dan ditarik kesimpulan. 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 adalah bagian dari jumlah populasi yang akan diteliti dan dianggap dapat menggambarkan keseluruhan karakteristik dari populasi.<sup>16</sup> 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*.

*Kriteria inklusi :*

- Pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran online di RSUD Meuraxa Banda Aceh
- Pasien rawat jalan yang berobat ke poliklinik penyakit dalam di RSUD Meuraxa Banda Aceh
- Pasien Rawat jalan Menggunakan *Smartphone*
- Pasien yang bersedia menjadi sampel

*Kriteria eksklusi :*

- Pasien rawat jalan yang tidak melakukan pendaftaran online di RSUD Meuraxa Banda Aceh
- Pasien rawat jalan yang tidak berobat ke poliklinik penyakit dalam di RSUD Meuraxa Banda Aceh

Dalam penelitian ini, pengolahan dan analisis data dibagi dalam beberapa tahap, yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data, analisis/interpretasi data dan pengambilan kesimpulan.

**Design Penelitian**

Desain penelitian adalah non-eksperimental dengan metode *cross sectional study* yaitu melakukan satu kali pengamatan pada rentang waktu tertentu tanpa dilakukan analisis

mendalam.<sup>15</sup> Peneliti menganalisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan poliklinik penyakit dalam yang menggunakan *smartphone* terhadap layanan pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Banda Aceh

**Variabel Penelitian**

*Variabel Dependen (Terikat)*

Variabel Terikat pada penelitian adalah kepuasan pasien.

*Variabel Independen (Bebas)*

Variabel Bebas pada penelitian ini adalah pendaftaran online

**Instrumen Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan satu dari instrumen yang banyak dipakai dalam penelitian. Kuesioner adalah alat pengumpulan data primer dengan metode survey untuk memperoleh pendapat responden.

**Rancangan Analisa Data**

*Analisis univariat*

Analisa univariat digunakan untuk menjabarkan secara deskriptif mengenai distribusi frekuensi dan proporsi masing-masing variabel independen atau dependen yang akan diteliti.<sup>20</sup> Analisa univariat akan dihitung menggunakan aplikasi SPSS.

*Analisis Bivariat*

Analisa bivariat dilakukan dengan tujuan untuk melihat adanya hubungan atau pengaruh antara layanan pendaftaran online pasien rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Meuraxa Banda Aceh. Analisa data ini dilakukan

---

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat.....  
(Ratih & Dewi, 2020)

dengan menggunakan uji serempak pada analisis regresi linear berganda menggunakan aplikasi *R Studio*

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang telah dilakukan menggunakan kuesioner kepada 83 responden yang pengguna layanan pendaftaran online di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Meuraxa Banda Aceh, maka hasil penelitian sebagai berikut:

### 1. Karakteristik Responden

**Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

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

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2019

Tabel 4.1 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%
<b>Jumlah</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2019

Tabel 4.2 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%
<b>Jumlah</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2019

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%
<b>Jumlah</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2019

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

### 2. Analisis Univariat dan Bivariat

Hasil analisis dengan menggunakan uji

serempak menunjukkan bahwa terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Meuraxa Banda Aceh terhadap layanan pendaftaran online. Dimensi yang mempunyai pengaruh positif adalah wujud (*tangible*), tanggapan (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*).

Hal ini dapat dilihat dari nilai *p-value* kurang dari *alpha* (0,05) yang menandakan bahwa hipotesis yang diajukan ditolak. Dimensi kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang menggunakan layanan pendaftaran online.

Hasil dari analisis regresi linier berganda metode OLS (*Ordinary Least Square*) diperoleh nilai koefisien *R Square* sebesar 0,936 atau 93,6%. Artinya variabel dependen (Y) dalam model yaitu kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ) dan *emphaty* ( $X_5$ ) adalah sebesar 93,6% sedangkan sisanya sebesar 6,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat didalam model.

## 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>

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>

Sebagian besar responden yang memberi penilaian setuju dan sangat setuju bisa diartikan merasa puas dengan layanan pendaftaran online tetapi ketika diolah datanya dengan menggunakan komputerisasi *R Square* hasil yang didapat untuk dimensi kehandalan

(*reliability*) adalah dimensi ini tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Meuraxa Banda Aceh. 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, kesigapan dan ketulusan yang baik terhadap pasien merupakan hal penting dalam mempengaruhi penilaian pasien.<sup>27</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*).

## 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.

## 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 Kesehatan 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 KesehatMasy.* 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. Indonesia MKR. *Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.*; 2013.
  9. 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.
  10. BPJS Kesehatan. Panduan Praktis Sistem Rujukan BPJS. *J Kesehat Masy.* 2014:16.
  11. 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
  12. Budiarto E. *Metodologi Penelitian Kedokteran : Sebuah Pengantar.* 1st ed. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2003.
  13. Sastroasmoro S, Ismael S. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis.* 4th ed. Jakarta: CV. Sagung Seto; 2011.
  14. Pratiknya AW. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kedokteran & Kesehatan.* 1st ed. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada; 2011.
  15. Syahdrajat T. *Panduan Penelitian Untuk Skripsi Kedokteran & Kesehatan.* viii. Pedhe Offset; 2018.
  16. Sumantri A. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* 1st ed. (Prof. Dr. Murodi, M.A. & dr. Fika Ekayanti MKE, ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group; 2011.
  17. *Committee URD. Research Ethics : A Handbook of Principles and Procedures.* 2008;(September).
  18. *Organization WH. Research ethics committees Basic concepts for capacity-building.* 2009:1-63.
  19. Dahlan MS. *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan.* Keenam. (Kurniawan W, ed.). Jatinagor: Epidemiologi Indonesia; 2014.
  20. Riwidikdo H. *Statistik Untuk Penelitian Kesehatan Dengan Aplikasi Program R Dan SPSS.* Ketiga. Bantul, Yogyakarta: Pustaka Rihama; 2013.
  21. *Dictionary CAC. Modern. Cambridge University Press.*  
<https://dictionary.cambridge.org/dictionar>

*y/english/modern. Published2019.*

22. 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.
23. Sisca VD. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Status Sosial Ekonomi. *Univ SanataDharma.* 2009.
24. Kurniati. Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar. *J Kesehat Masy.* 2013.
25. Mifa RJW. Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madun. *J Kesehat Masy.* 2017:1-14.
26. Nova RF. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. *J Kesehat Masy.*2010:210.