

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS TEMPAT
PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ)
DI RS DR. ETTY ASHARTO BATU**

Eko Fachturrohman¹⁾, Achmad Rifa'i²⁾, Anis Nur Azizah³⁾

^{1), 2), 3)} Program Studi D-III Rekam Medis Informasi Kesehatan, STIKes Widya Cipta Husada
E-mail: Aniezazizah9@gmail.com

ABSTRACT

Customer perception is the process by which a person organizes and interprets sensory impression of the purpose to give meaning to their environment. From the customer's perception of value will be the average satisfaction of the service provided by the officers Outpatient Registration Place (TPPRJ). Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment suffered after comparing the perception of a product's performance or outcomes with expectations. This study aims to determine the level of customer satisfaction to service personnel Outpatient Registration Place (TPPRJ) in order to improve the optimization of hospital services to patients in the dr. Etty Asharto Batu Hospital. Design research uses descriptive research method with a quantitative approach. The variables measured in this study is the customers' perception of service personnel Outpatient Registration Place (TPPRJ). In this research, a questionnaire to obtain data that the customer's perception of performance appraisal officer and the expectations of patients, calculated from data collected in the Customer Satisfaction Index score formula (IKP) is a comparison between the performance and the expectations one hundred percent multiplied to calculate an average patient satisfaction. The conclusion of this study is the average rate of customers satisfied with the service officer Outpatient Registration Place (TPPRJ) of the six dimensions of satisfaction. Based on these results, service to patients already in the category satisfactory, but for much better needs to be improved further so that more optimal care to patients, and can be used as a performance evaluation officer at dr. Etty Asharto Batu Hospital.

Keywords : *Customer Perception, Customer Satisfaction Index (IKP), Satisfaction*

ABSTRAK

Persepsi pelanggan adalah proses dimana seseorang mengorganisir dan mengartikan kesan dari panca indera dalam tujuan untuk memberi arti dalam lingkungan mereka. Dari persepsi pelanggan maka akan diperoleh nilai rata-rata kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan (TPPRJ). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan rumah sakit kepada pasien di RS dr. Etty Asharto Batu. Desain penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel yang diukur pada penelitian ini adalah persepsi pelanggan terhadap pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Pada penelitian ini dilakukan kuesioner untuk mendapatkan data persepsi pelanggan yaitu penilaian dari kinerja petugas dan harapan pasien, dari data yang terkumpul diperhitungkan dalam rumus skor Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yaitu perbandingan antara kinerja dan harapan dikalikan seratus persen untuk menghitung rata-rata kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat rata – rata pelanggan puas atas pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dari keenam dimensi kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian ini, pelayanan kepada pasien sudah dalam kategori memuaskan, namun untuk lebih baiknya perlu ditingkatkan lagi agar pelayanan ke pasien lebih optimal, dan dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi kinerja petugas di RS dr. Etty Asharto Batu.

Kata Kunci : Persepsi Pelanggan, Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP), Kepuasan

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (WHO). Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan. Rekam medis merupakan keterangan baik yang tertulis maupun yang terekam tentang identitas, anamnesa, pemeriksaan fisik, laboratorium, diagnosa serta segala pelayanan dan tindakan medis yang diberikan kepada pasien, dan pengobatan baik yang dirawat inap, rawat jalan, maupun yang mendapatkan pelayanan gawat darurat [1]. Tujuan rekam medis adalah menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa didukung suatu system pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, tidak akan tercipta tertib administrasi rumah sakit sebagaimana yang diharapkan. Definisi perekam medis dan informasi kesehatan adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan formal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sehingga memiliki kompetensi yang diakui oleh pemerintah dan profesi serta mempunyai tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh untuk melakukan kegiatan pelayanan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan pada unit pelayanan kesehatan [2]. Pengertian pelayanan menurut [3] adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri. Pelayanan rawat jalan (*ambulatory services*) adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap (Wikipedia Bahasa Indonesia). Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai

dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi [4]. Menurut [5] tentang Rumah Sakit disebutkan pengertian pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit. Persepsi pelanggan adalah proses dimana seseorang mengorganisir dan mengartikan kesan dari panca indera dalam tujuan untuk memberi arti dalam lingkungan mereka [6].

Kepuasan pelanggan menurut [3] adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan (*expectation*) seorang pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja atau hasil yang diharapkan melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Pada era globalisasi ini sering terjadi kelalaian sikap petugas yang kurang berkenan di hati pasien, seperti halnya pelayanan petugas pendaftaran yang membuat seorang pasien menjadi kurang puas atas perlakuan sikap yang kurang ramah, kurang sopan dan tidak memperhatikan kondisi seorang pasien. Pelayanan yang baik adalah merupakan cerminan dari baik atau buruknya penilaian pasien terhadap rumah sakit. Petugas pendaftaran merupakan titik utama penilaian seorang pasien, terutama pasien rawat jalan, sehingga dari petugas pendaftaran harus menunjukkan pelayanan prima dalam melayani pasien. Pelayanan yang baik adalah poin utama kepuasan pasien. Hal ini tercermin pada pasien yang sudah berlangganan, disamping pengobatan yang cocok, melainkan kenyamanan atas perlakuan dari pelayanan yang baik. Dari uraian diatas perlu dikaji bahwa kepuasan pelanggan dapat diketahui dari mengukur persepsi/ pendapat pasien atas pelayanan petugas TPRJ dengan perhitungan dimana PP adalah kinerja dan EX adalah harapan. Dengan memperhitungkan kepuasan akan diketahuisejauh mana pelayanan yang diharapkan pasien. Dengan menggunakan 6 dimensi pada laporan tahunan rumah sakit yaitu untuk mengetahui sikap petugas TPRJ, mengetahui kejelasan dalam penyampaian informasi petugas TPRJ, mengetahui tingkat kecepatan waktu pelayanan petugas TPRJ, mengetahui prosedur pelayanan pasien rawat jalan RS dr. Etty Asharto Batu, mengetahui persyaratan pelayanan pasien rawat jalan di RS dr. Etty Asharto Batu, mengetahui keadilan pelayanan petugas TPRJ. Tujuan penelitian

ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dalam rangka meningkatkan optimalisasi pelayanan rumah sakit kepada pasien di RS dr. Ety Asharto Batu.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian. Penelitian dilakukan di di Unit Rekam Medis Rawat Jalan RS dr. Ety Asharto Batu pada tanggal pada 24, 29, dan 31 Mei tahun 2014.

Alat dan Bahan Penelitian. Adapun alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner yang berupa kertas dan bolpoint untuk mengisi lembar kuesioner.

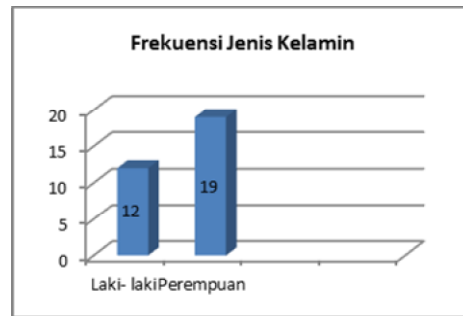
Populasi dan Sampel. Populasi penelitian ini diambil dari pasien rawat jalan yang mendaftar di TPPRJ RS dr. Ety Asharto Batu pada tanggal 24, 29, 31 Mei tahun 2014 yang berjumlah 183 pasien. Dan sampelnya adalah 31 pasien diambil dengan teknik insidental sampling dari pasien rawat jalan.

Metode Pengambilan Data. Metode yang digunakan dalam penelitian “Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di RS dr. Ety Asharto Batu” ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) di RS dr. Ety Asharto Batu dengan memperhitungkan rata-rata kepuasan pasien.

Teknik Pengumpulan Data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner kepada pasien rawat jalan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

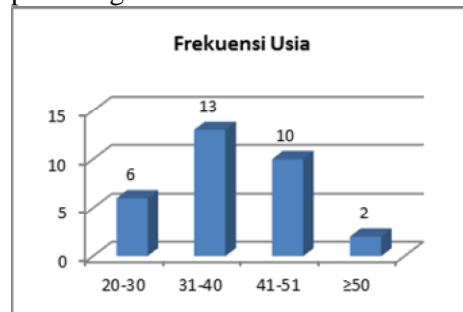
Dari pelaksanaan kuesioner mengenai persepsi pelanggan terhadap pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) didapat data umum berdasarkan karakteristik responden dilihat dari segi jenis kelamin dan usia.



Sumber: Hasil Kuesioner

Diagram 1. Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Pada diagram di atas terlihat bahwa karakteristik responden/ pasien yang berobat rawat jalan di RS dr. Ety Asharto Batu terdapat 12 (39%) laki- laki, 19 (61%) perempuan. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan usia di RS dr. Ety Asharto Batu pada tanggal 22, 24 dan 29 Mei 2014. Tertera pada diagram 2



Sumber: Hasil Kuesioner

Diagram 2. Frekuensi Usia Responden

Karakteristik responden menurut usia menurut diagram di atas adalah 6 (19%) usia 20- 30 tahun, 13 (42%) usia 31- 40 tahun, 10 (32%) usia 41- 51 tahun, 2 (6%) usia diatas 50 tahun. Sedangkan dari hasil pelaksanaan kuesioner mengenai persepsi pelanggan terhadap pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) didapat data khusus berdasarkan ke enam dimensi kepuasan yaitu:

Tabel 1. Dimensi Sikap petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) kepada pelanggan RS dr. Etty Asharto Batu Tahun 2014

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Kinerja (X)	Skor Tingkat Harapan (Y)	Rata - rata (X)	Rata - rata (Y)
1.	Petugas pendaftaran mengetahui apa yang dibutuhkan pasien	151	131	4,87	4,22
2.	Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran	130	131	4,19	4,22
3.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	126	129	4,06	4,16
Rata - rata				13,12	12,6

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari tabel 1 diketahui bahwa kesediaan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pasien didapatkan skor kinerja 4,87 dan harapannya 4,22, sedangkan keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran didapatkan skor kinerja 4,19 dan harapannya 4,22 dan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya didapatkan skor kinerja 4,06 dan harapannya 4,16.

Tabel 2. Dimensi Kejelasan Informasi Petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RS dr. Etty Asharto Batu Tahun 2014

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Kinerja (X)	Skor Tingkat Harapan (Y)	Rata - rata (X)	Rata - rata (Y)
1.	Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	128	128	4,13	4,13
2.	Petugas pendaftaran mengarahkan ke poliklinik	126	128	4,06	4,13
Rata - rata				8,19	8,26

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari tabel 2 diketahui bahwa kejelasan Informasi Petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) berdasarkan skor tingkat kinerja sebesar 4,13 dan skor tingkat

harapannya 4,13. Sedangkan untuk pernyataan petugas pendaftaran mengarahkan ke poliklinik skor untuk tingkat kinerja adalah 4,06 dan skor tingkat harapannya 4,13.

Tabel 3. Dimensi Kecepatan Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RS dr. Etty Asharto Batu Tahun 2014

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Kinerja (X)	Skor Tingkat Harapan (Y)	Rata - rata (X)	Rata - rata (Y)
1.	Petugas melayani dengan cepat dan tepat	126	128	4,06	4,13
Rata - rata				4,06	4,13

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan dimensi kecepatan pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dilihat dari pernyataan petugas melayani dengan cepat dan tepat dengan skor tingkat kinerja 4,06 dan skor tingkat harapan 4,13.

Tabel 4. Dimensi Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan RS dr. Etty Asharto Batu Tahun 2014

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Kinerja (X)	Skor Tingkat Harapan (Y)	Rata - rata (X)	Rata - rata (Y)
1.	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	125	129	4,06	4,16
2.	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit - belit	125	129	4,06	4,16
Rata - rata				8,12	8,32

Sumber: Hasil Kuesioner

Dilihat dari tabel 4 dimensi prosedur pelayanan pasien rawat jalan dilihat dari pernyataan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat skor tingkat kinerja 4,03 sedangkan skor tingkat harapannya 4,16. Begitu pula dilihat dari pernyataan prosedur pelayanan yang tidak berbelit - belit skor tingkat kinerja didapat 4,03 dan skor harapannya 4,16.

Tabel 5.Dimensi Persyaratan Pelayanan Pasien Rawat Jalan RS dr. Etty Asharto Batu Tahun 2014

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Kinerja (X)	Skor Tingkat Harapan (Y)	Rata - rata (X)	Rata - rata (Y)
1.	Persyaratan pelayanan yang tidak berbelit - belit	126	131	4,06	4,22
Rata - rata				4,06	4,22

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel 5 pada pernyataan persyaratan pelayanan yang tidak berbelit-belit didapati skor kinerja 4,06 dan skor harapan 4,22.

Tabel 6.Dimensi Keadilan Pelayanan RS dr. Etty Asharto Batu Tahun 2014

No.	Pernyataan	Skor Tingkat Kinerja (X)	Skor Tingkat Harapan (Y)	Rata - rata (X)	Rata - rata (Y)
1.	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain - lain	132	143	4,26	4,61
Rata - rata				4,26	4,61

Sumber: Hasil Kuesioner

Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Harapan Pasien.

Tabel 7.Perhitungan Kepuasan Responden RS dr. Etty Asharto Batu Tahun 2014

No.	Aspek	X	Y
1.	Sikap petugas TPPRJ kepada pelanggan	13,12	12,6
2.	Kejelasan informasi petugas TPPRJ	8,19	8,26
3.	Kecepatan pelayanan petugas TPPRJ	4,06	4,13
4.	Prosedur pelayanan pasien rawat jalan	8,06	8,32
5.	Persyaratan pelayanan pasien rawat jalan	4,06	4,22
6.	Keadilan pelayanan	4,26	4,61
Rata - rata X, Y		41,75	42,14
Rata - rata IKP		99,07 %	

X dan Y = nilai rata-rata dari 31 orang responden

Sumber: Hasil Perhitungan Kuesioner

Skor yang didapat dari rata-rata kinerja yaitu 41,75 dan harapan 42,17. Dan dari perhitungan IKP untuk menjadi tingkat kepuasan yaitu sebesar 99,07. Hal ini dari tingkat kinerja petugas dengan harapan, pasien tergolong puas.

Analisis Kepuasan Pelanggan

1. Sikap petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) kepada

Pelanggan. Kepuasan pasien rawat jalan RS dr. Etty Asharto Batu dilihat dari dimensi Sikap petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) kepada pelanggan menunjukkan rata-rata kinerja 13,12 dan harapan 12,6. Hasil kuesioner yang diberikan peneliti kepada pelanggan/ responden menunjukkan bahwa kinerja petugas memuaskan. Kepuasan pasien tinggi terhadap kinerja petugas pendaftaran pasien, terutama pada aspek petugas pendaftaran mengetahui apa yang dibutuhkan pasien yakni kinerja sebesar 4,87 dan harapan 4,22. Sedangkan pada aspek perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya mendapatkan skor kinerja 4,06 dan harapan pasien 4,16. Dimensi sikap petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) kepada pelanggan adalah petugas pendaftaran mengetahui apa yang dibutuhkan pasien, keramahan dan kesopanan petugas, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, penilaian terhadap performance/ penampilan dari unsur ini dirasakan pasien sudah memuaskan. Terkait dengan SOP tentang tata krama dan etika petugas TPPRJ pada point "Petugas wajib memperlihatkan sikap menghormati dan tenggang rasa kepada pasien, budaya TSS (Tatap, Senyum, Sapa)". Hal ini petugas berarti telah menerapkan SOP dengan baik. Dikaitkan pula dengan visi dan misi RS dr. Etty Asharto Batu yaitu "Menjadikan RS dr. Etty Asharto sebagai pusat pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk wilayah kota Batu dan Malang Raya, mewujudkan pelayanan kesehatan unggulan yang professional dan beretika yang berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan pengguna layanan RS dr. Etty Asharto, menyediakan sumber daya manusia yang handal dan berempati terhadap pengguna layanan di RS dr. Etty Asharto".

2. Kejelasan Informasi Petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).

Pencapaian kepuasan pasien dari dimensi kejelasan informasi petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), rata-rata tingkat kinerja petugas yaitu 8,19 dan harapan pasien 8,26. Dari hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien menunjukkan bahwa rata-rata puas. Unsur petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti akan memudahkan pasien dalam memahami maksud yang diberikan petugas, aspek ini memiliki skor kinerja yang tinggi yaitu 4,13 dan harapan 4,13. Begitu pula pada unsur petugas pendaftaran mengarahkan ke poliklinik juga merupakan unsur kepuasan yang harus lebih ditingkatkan lagi, dengan skor kinerja yang didapat 4,06 dan harapan 4,13. Dikaitkan dengan SOP tata krama dan etika petugas TPPRJ yaitu “Berbahasa yang baik dan informatif, petugas wajib memberikan informasi yang jelas dan benar”. Dan disesuaikan pula pada falsafah dan motto rekam medis RS dr. Etty Asharto Batu yaitu “Layanan yang akurat menghasilkan informasi yang tepat, BIJAK (Benar, Informatif, Jelas dan Akurat)”.

3. Kecepatan Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).

Kepuasan pasien terhadap dimensi kecepatan pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) diketahui skor kinerjanya 4,06 dan harapan 4,13. Skor yang tinggi pula didapat dari hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien/ responden. Sesuai dengan SPM (Standart Pelayanan Minimal) RS waktu tunggu di unit rawat jalan adalah = 60 menit. Sedangkan pada kenyataannya, peneliti mengobservasi rata-rata didapat = 20 menit pada setiap pasien yang memperoleh pelayanan petugas TPPRJ.

4. Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan.

Kepuasan pasien terhadap dimensi prosedur pelayanan pasien rawat jalan didapat skor kinerja 8,06 dan harapan 8,32. Pada aspek prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat dan aspek prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit mempunyai skor yang sama, yaitu kinerja 4,03 dan harapan 4,16. Kedua aspek ini mempunyai penilaian yang sama tingginya. Dilihat dari SOP pelayanan pasien rawat jalan sudah cukup jelas. Hal ini terlihat pada penilaian seorang pasien terhadap prosedur pelayanan yang dibutuhkan adalah prosedur pelayanan yang mudah dijangkau artinya tidak berbelit-belit. Dengan demikian

maka akan diperoleh pelayanan yang cepat dan tepat.

5. Persyaratan Pelayanan Pasien Rawat

Jalan. Kepuasan pasien terhadap dimensi persyaratan pelayanan pasien rawat jalan didapat skor kinerja 4,06 dan harapan 4,22. Pasien dibagi menjadi dua yaitu pasien umum dan pasien asuransi. Pasien asuransi artinya pasien yang biaya pengobatannya ditanggung oleh pihak tertentu.

Aspek persyaratan pelayanan yang tidak berbelit – belit merupakan hal yang dibutuhkan pasien agar pelayanan berjalan dengan cepat, tidak membutuhkan persyaratan yang membuat pasien merasa diberatkan untuk memenuhi persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit, khususnya pada pasien asuransi karena dalam proses penyelesaian administrasi ada hal-hal yang harus diperhatikan yaitu memenuhi persyaratan/kriteria dalam mengklaim asuransi. Artinya dalam setiap berobat pasien harus memperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan medis, dalam tanda petik pada diagnosa-diagnosa tertentu yang bisa diklaimkan. Persyaratan pelayanan pasien asuransi memang tidak bisa seenaknya dibuat oleh rumah sakit, karena setiap asuransi mempunyai criteria aturan sendiri-sendiri. Hal ini diringkaskan dalam proses melengkapi lembar klaim asuransi yang terkadang dilakukan oleh petugas rekam medis, melengkapi resume medis/ diagnosa dan meminta tanda tangan dokter, sedangkan pasien cukup menunggu hasil akhirnya.

6. Keadilan Pelayanan. Kepuasan pasien terhadap dimensi keadilan pelayanan mendapat skor kinerja 4,26 dan harapan 4,61. Pada aspek pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain skor kinerja dan harapan yang didapat adalah skor yang tinggi, terutama pada skor harapan. Sesuai pada SOP tata krama dan etika petugas TPPRJ yang berbunyi “Petugas wajib menerapkan sikap adil kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain”. Bunyi SOP yang sama persis pada dimensi kepuasan pada laporan tahunan rumah sakit. Hal ini menjadi titik berat/ titik focus petugas TPPRJ, karena menjadi objek utama yang memerankan aspek keadilan pelayanan, khususnya pada pasien rawat jalan.

Tingkat Kepuasan Pelanggan. Hasil pengukuran unsur - unsur pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien RS dr. Ety Asharto Batu berdasarkan tingkat kinerja dan harapan yang diperoleh pasien selama mendaftar pada pelayanan rawat jalan. Memungkinkan pihak institusi untuk lebih meningkatkan usaha-usaha perbaikan khususnya hal- hal yang dianggap penting bagi pasien walaupun pelayanan petugas sudah memuaskan. Skor yang didapat dari rata-rata kinerja yaitu 41,75 dan harapan 42,17 dan dari perhitungan IKP untuk menjadi tingkat kepuasan yaitu sebesar 99,07%. Hal ini dari tingkat kinerja petugas dengan harapan, pasien tergolong puas.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan keenam dimensi dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Dimensi sikap petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) kepada pelanggan bahwa kinerja petugas tinggi yaitu 13,12 dan harapan pasien 12,6. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penilaian pasien puas terhadap sikap petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). 2. Dimensi kejelasan informasi petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) skor yang didapat yaitu kinerja 8,19 dan harapan 8,26. Skor yang tinggi pula, artinya penilaian pasien yang mencerminkan rasa kepuasan atas pelayanan yang diperoleh. Pasien merasa jelas atas informasi yang disampaikan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). Adanya komunikasi yang baik akan membuat pelayanan dapat berjalan dengan baik. 3. Dimensi kecepatan pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) skor kinerja 4,06 dan harapannya 4,13. Skor yang tinggi, hal ini merupakan cerminan dari pelayanan yang baik. Dengan kurun waktu yang didapat dari pelayanan petugas TPPRJ yang cepat. Hal ini berarti seorang pasien merasa puas pada dimensi kecepatan pelayanan petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). 4. Dimensi prosedur pelayanan pasien rawat jalan mendapat skor kinerja 8,06 dan harapan 8,32. Prosedur pelayanan yang mudah dijangkau artinya tidak berbelit-belit. Sesuai pada SOP pelayanan pasien rawat jalan, penilaian seorang pasien tergolong puas. 5. Dimensi persyaratan pelayanan pasien rawat jalan didapat skor kinerja 4,06 dan harapan 4,22. Pada persyaratan pasien asuransi khususnya, hal ini diringankan dalam proses melengkapi lembar

klaim asuransi yang terkadang dilakukan oleh petugas rekam medis, yaitu dari melengkapi resume medis/ diagnosa dan meminta tanda tangan dokter, sedangkan pasien cukup menunggu hasil akhirnya. Terlihat bahwa hasil kuesioner memperoleh skor yang tinggi, tapi meskipun demikian hal ini masih perlu menjadi bahan koreksi bagi pihak rumah sakit, meskipun kategori pelayanan sudah memuaskan, namun apabila lebih ditingkatkan lagi maka akan lebih baik pada pelayanan yang diberikan. 6. Dimensi keadilan pelayanan skor yang didapat yaitu 4,26 untuk kinerja petugas dan 4,61 untuk harapan pelanggan. Pada aspek pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain skor kinerja dan harapan cukup tinggi. Hal ini berarti bahwa pasien mempunyai harapan yang sangat penting pada petugas untuk memperhatikan pelayanan pada pasien tanpa memandang status sosial.

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) yaitu perbandingan dari kinerja dan harapan didapat kepuasan pasien rata-rata sebesar 99,07%. Hal ini menunjukkan rata-rata pelanggan puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).

REFERENSI

- [1]Wijono. 1999. *Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis*. Jakarta
- [2]Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 tentang *Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta
- [3]Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta
- [4]Budi, Savitri C. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta
- [5]Undang- Undang Nomor. 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*. Jakarta
- [6]Budi, Savitri C. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta