



Hubungan Kualitas Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Ibu Hamil Rawat Jalan Di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai Tahun 2023

Parningotan Simanjuntak¹, Nopalina Suyanti Damanik², Hafizah pandiangan³

Armando Joshua Siburian⁴,

STIKes Mitra Husada Medan

Email: aldo.alrez@gmail.com ¹ nopalinasuyanti@gmail.com ²

Hafizahpandiangan06@gmail.com ⁴

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Tujuan Penelitian ini bertujuan menganalisa Hubungan Pelayanan Kualitas Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Ibu Hamil Di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai Tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan cross sectional. Cross sectional adalah suatu pendekatan penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel bebas dan tergantung hanya satu kali pada satu saat. Hasil uji chi-square diperoleh nilai $p = 0,0050,005$. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Ibu Hamil Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan : Ada hubungan antara variabel *tangibles* dengan nilai $p=0,000$. *Reliability* dimana nilai $p=0,000$. *Responsiveness* dengan nilai $p=0,000$. *Assurance* dengan nilai $p=0,000$. *Empaty* dengan nilai $p=0,002$.

Kata Kunci: *Kualitas Bagian Pendaftaran, Kepuasan Pasien Ibu Hamil*

ABSTRACT

Service quality can be measured by comparing the perceptions between expected services and services received and felt by patients. Patient satisfaction is the level of patient feelings after comparing with his expectations. A patient if he is satisfied with the value provided by a product or service then it is very likely to become a customer for a long time. The purpose of this study was to analyze the relationship between service quality in the registration section and patient satisfaction for pregnant women at the highlands sub-district, Binjai sub-district health center, Kota Binjai in 2023. The type of research used in this study was analytic with a cross-sectional approach. Cross sectional is a research approach that emphasizes the time of measurement/observation of independent variable data and depends only once at a time. The chi-square test results obtained a p value of $0.0050.005$. This means that there is a significant relationship between the quality of the registration section and the satisfaction of pregnant women. Reliability where the p value = 0.000 . Responsiveness with p value = 0.000 . Assurance with a p value = 0.000 . Empaty with p value = 0.002 .

Keywords: *Quality of Registration Department, Patient Satisfaction of Pregnant Women*

LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien yaitu hasil atas evaluasi pasien kepada layanan kesehatan melalui perbandingan terhadap hal yang diinginkan secara umum dalam pemahaman dan kebenaran. Selanjutnya, kepuasan pasien di rumah sakit bergantung pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Tapi pemberian pelayanan ini masih belum tepat terhadap kebutuhan pasien dan standarisasi dalam kepuasan pasien belum sesuai.

Received Mei 25, 2023; Revised Juni 20, 2023; Accepted Juli 30, 2023

* Parningotan Simanjuntak ; haldo.alrez@gmail.com

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu pemerintahan dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, keberhasilan suatu pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas akan berdampak positif pada kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang baik juga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan investasi di daerah tersebut.

Namun, seringkali masih terdapat kendala-kendala dalam memberikan pelayanan publik yang baik, seperti ketidaktransparan, lambatnya proses, serta kurangnya partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kualitas pelayanan pendaftaran yang kurang optimal tentunya akan membuat sia-sia sumber daya yang telah dikeluarkan seperti biaya operasional, vaksin, logistik, tenaga, dan waktu. Bahkan yang paling memprihatinkan untuk kita semua adalah kegagalan imunisasi akan mengancam terjadinya kesakitan, kecacatan, atau kematian pada anak diakibatkan PD3I (Penyakit yang dapat dicegah dengan imunisasi) karenanya untuk mendukung pelayanan imunisasi diperlukan peningkatan kualitas sumber daya tenaga yang handal.

Dari survei pendahuluan disalah satu Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai didapati Ketidakpuasan pasien disebabkan karena kualitas pelayanan pendaftaran yang diterima ibu dianggap tidak mencerminkan seperti yang diharapkan oleh pasien yaitu salah satunya kurang cekatannya tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan ketika pasien yang datang bertambah banyak. Maka dari uraian diatas maka penulis tertarik mengambil judul “Hubungan Pelayanan Kualitas Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Ibu Hamil Di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai Tahun 2023”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* adalah suatu pendekatan penelitian yang menekankan waktu

pengukuran/observasi data variabel bebas dan tergantung hanya satu kali pada satu saat. Teknik pengambilan sampel penelitian adalah *simple random sampling*. Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Ibu Hamil yang berobat di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai bulan Maret sampai dengan Juli 2023 berjumlah 64 orang.

HASIL

1. Analisis Univariat

Berdasarkan hasil pengumpulan data diperoleh karakteristik responden terdiri dari pendidikan, dan pekerjaan dijelaskan sebagai berikut.

1. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah ibu hamil yang di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai sebanyak 64 orang. Gambaran distribusi karakteristik responden meliputi umur, pendidikan, pekerjaan, dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai

No	Karakteristik	N	%
1	Umur		
	<20 tahun	9	14,1
	20-35 tahun	38	59,4
	>35 tahun	17	26,4
	Total	64	100
2	Pendidikan		
	SD	2	3,1
	SLTP	4	6,3
	SLTA/SMK	49	71,9
	Diploma/Sarjana	12	18,8
	Total	64	100
3	Pekerjaan		
	Tidak bekerja/IRT	26	40,6
	Wiraswasta	21	32,8
	Pegawai Swasta	9	14,1
	PNS	8	12,5
	Total	64	100

Berdasarkan tabel 1, hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden menurut umur paling banyak tergolong umur reproduksi kurang berisiko 20-35 tahun sebanyak 38 orang (59,4%), Responden memiliki latar belakang pendidikan formal yang ditamatkan

paling banyak yaitu Sekolah Menengah Atas (SLTA) sebanyak 49 orang (71,9%), Responden paling banyak tidak memiliki pekerjaan atau sebagai ibu rumah tangga sebanyak 26 orang (40,6%).

Tabel 2 Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai

No	Kepuasan	N	%
1	Puas	55	85,9
2	Tidak Puas	9	14,1
Total		64	100

Penelitian ini memukan kepuasan ibu bayi dalam kategori puas sebanyak 55 (85,9%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 9 (14,1%) responden.

Kualitas Pendaftaran pada ibu hamil berdasarkan *Tangibles, Realibility, Responsivenes, Assurance, Empaty* di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai dapat terlihat pada tabel 3. dibawah ini

Tabel 3 Pelayanan Kualitas Pendaftaran Di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai

No	Karakteristik	N	%
1	<i>Tangibles</i>		
	Tidak sesuai	9	14,1
	Sesuai	55	85,9
	Total	64	100
2	<i>Realibility</i>		
	Tidak sesuai	11	17,2
	Sesuai	53	82,8
	Total	64	100
3	<i>Responsivenes</i>		
	Tidak sesuai	9	14,1
	Sesuai	55	85,9
	Total	64	100
4	<i>Assurance</i>		
	Tidak sesuai	16	25
	Sesuai	48	75
	Total	64	100
5	<i>Empaty</i>		
	Tidak sesuai	9	14,1
	Sesuai	55	85,9
	Total	64	100

Penelitian ini menemukan pelayanan kualitas pendaftaran kepada ibu hamil berdasarkan *Tangibles*, yang terbanyak sesuai sebanyak 55 responden (85,9%), *Realibility* yang terbanyak

sesuai sebanyak sesuai 53 responden (82,8%) *Responsiveness* yang terbanyak adalah sesuai sebanyak 55 responden (85,%) *Assurance* yang terbanyak adalah sesuai 48 responden (75%), *Empaty* yang terbanyak adalah sesuai sebanyak 55 responden (85,9%).

2) Analisis Bivariat

Tabel 4 Hubungan Pelayanan Kualitas Bagian Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Ibu Hamil Di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai

Variabel	Tidak Puas		Puas		Jumlah		Signifikan
	n	%	N	%	n	%	
<i>Tangibles</i>							
Tidak sesuai	5	55,6	4	44,4	9	100	$p=0,000$
Sesuai	4	7,3	51	92,7	55	100	
<i>Realibility</i>							
Tidak sesuai	6	54,5	5	45,5	11	100	$p=0,000$
Sesuai	3	5,7	50	94,3	53	100	
<i>Responsiveness</i>							
Tidak sesuai	5	55,6	4	44,4	9	100	$p=0,000$
Sesuai	4	7,3	51	92,7	55	100	
<i>Assurance</i>							
Tidak sesuai	8	50	8	50	16	100	$p=0,000$
Sesuai	1	2,1	47	97,9	48	100	
<i>Empaty</i>							
Tidak sesuai	6	37,5	10	62,5	16	100	$p=0,002$
Sesuai	3	6,2	45	93,8	48	100	

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel *tangibles* yang sesuai sebanyak 51 responden (92,75) yang menyatakan puas lebih tinggi dari yang tidak sesuai menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden (44,4%). Hasil uji statistic ditemukan terdapat hubungann antara variabel *tangibles* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$.

Variabel *Realibility* yang sesuai sebanyak 50 responden (94,3%) yang menyatakan puas lebih tinggi dari yang tidak sesuai menyatakan tidak puas sebanyak 5 responden (45,5%). Hasil uji statistic ditemukan terdapat hubungann antara variabel *Realibility* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$.

Variabel *Responsiveness* yang sesuai sebanyak 51 responden (92,75) yang menyatakan puas lebih tinggi dari yang tidak sesuai menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden (44,4%). Hal ini terdapat hubungann antara variabel *Responsiveness* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$.

Assurance yang sesuai sebanyak 47 responden (97,9) yang menyatakan puas lebih tinggi dari yang tidak sesuai menyatakan tidak puas sebanyak 8 responden (50%). Hal ini terdapat hubungann antara variabel *Assurance* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$.

Variabel *Empaty* yang sesuai sebanyak 45 responden (93,8) yang menyatakan puas lebih tinggi dari yang tidak sesuai menyatakan tidak puas sebanyak 10 responden (62,5%). Hal ini terdapat hubungann antara variabel *empaty* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,002$.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa 64 responden (100%) diperoleh terdapat hubungann antara variabel *tangibles* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$. Terdapat hubungann antara variabel *Realibility* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$. Terdapat hubungann antara variabel *Responsivenes* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$. Terdapat hubungann antara variabel *Assurance* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$. Dan terdapat hubungann antara variabel *empaty* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,002$, dapat dikatakan terdapat Hubungan Pelayanan Kualitas Bagian Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Ibu Hamil Di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai Tahun 2023.

Dalam penelitian ini semua variabel berhubungan dengan kepuasan responden dimana reability berkaitan erat dengan kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan segera, tepat waktu dan akurat sesuai dengan dijanjikan tanpa melakukan kesalahan. *Reliability* dalam penelitian ini ditunjukkan dengan keberadaan petugas mulai dari registrasi sampai akhir pelayanan dimasing-masing pos, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Responsiviness adalah respon atau kesiapan petugas dalam membantu pasien dengan cepat dan tanggap. *Responsiviness* dalam penelitian ini diantaranya kecepatan responden mendapatkan pelayanan dimasing masing pos dari registrasi hingga selesai. Respon bidan/petugas kesehatan dalam menanggapi keluhan responden dengan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi.

Dalam pelayanan bagian pendaftaran, Assurance merupakan kemampuan para petugas kesehatan yang membuat responden percaya akan Bagian Pendaftaran Di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai. Assurance dalam penelitian ini terdiri

dari kemampuan dan kecakapan bidan dalam memberikan pelayanan kepada responden, tidak ada peredaan antar pasien, pemeriksaan dilakukan dengan aman dan sopan (*empaty*)

Nilai Tangible di Puskesmas Pembantu Dataran Tinggi Kelurahan Dataran Tinggi Kota Binjai memberikan kepuasan pada pasien ini dilakukan agar responden yang melakukan Kualitas Bagian Pendaftaran merasa aman dan yakin dengan keberadaan peralatan yang tersedia, sehingga dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat responden datang kembali untuk melakukan pemeriksaan ibu hamil.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan :

1. Terdapat hubungann antara variabel *tangibles* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$.
2. Terdapat hubungann antara variabel *Realibility* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$.
3. Terdapat hubungann antara variabel *Responsivenes* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$.
4. Terdapat hubungann antara variabel *Assurance* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,000$.
5. Terdapat hubungann antara variabel *empaty* dengan kepuasan pasien ibu hamil dengan kualitas bagian pendaftaran dimana nilai $p=0,002$.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdoli, A., and Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di Rsup M Djamil Kota Padang. *Journal of Multidisciplinary Research and Development*
- Beck, T.C., Driscoll, J.W. 2016. Postpartum Mood And Anxiety Disorders. *A Clinician s Guide*.
- Bobak, L.J. 2012. *Buku Ajar Keperawatan Maternitas*. Jakarta: EGC.
- Listiandari, R. K., & Suratman, H. S. S. (2022). Pengaruh Penerapan Good Government Governance dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survey Pada SKPD di Kabupaten Subang) (Doctoral dissertation, Universitas Pasundan bandung).
- Mukhsin, M. (2020). Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7-15.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Rudy. M., Widyadharma, P.E., Adnyana, I.M. 2015. Reliability Indonesian Version of The Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS) Of Stroke Patients In Sanglah Hospital Denpasar.
- Saputri TR. Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. (Doctoral Diss Univ Negeri Semarang). 2015
- Septian E. Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. Matra Pembaruan. 2021
- Sugiyono, 2017 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F dan Chandra.,G. (2014). Service Quality Satisfaction. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Yankes D. Dashboard Rumah Sakit Terakreditasi. 2018; Available from:<http://sirs.yankes.kemkes.go.id/fo/home/akreditasi>