

## **HUBUNGAN KINERJA PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD TULEHU JANUARI 2015**

Yuni Rustifani<sup>1</sup>, Nanda Aula Rumana<sup>2</sup>, Mayang Anggraini<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Esa Unggul, Jakarta  
Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk, Jakarta 11510  
yuni.rustifani@gmail.com

### **Abstrak**

Kepuasan pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka dari itu rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara di lihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Berdasarkan hasil observasi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon, masih terdapat ketidakpuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan pendaftaran. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu Januari 2015. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan rancangan cross sectional dengan cara survey menggunakan kuesioner pada pasien rawat jalan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian sebanyak 200 responden dengan cara (Accidental/Convenience) yaitu pasien rawat jalan yang bersedia untuk mengisi angket yang telah diberikan dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Analisis yang dilakukan yaitu univariat dan bivariat dengan uji statistic chi-square (X<sup>2</sup>) dan T-test. Hasil penelitian menunjukkan Rata-rata responden yang puas sebanyak 96 (48.0%) dan yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 104 (52.0%). Rata-rata responden yang menyatakan kinerja pelayanan baik sebanyak 94 (47%) dan yang menyatakan kinerja pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 106 (53%). Rata-rata responden yang persepsi baik sebanyak 98 (49.0%), sedangkan yang tidak baik yaitu sebanyak 102 (51.0%). Hasil uji chi square nilai pvalue = 0.012 < 0.05 yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Dan faktor lain yang ada hubungannya dengan kepuasan yaitu umur dan penghasilan pasien yang nilai Pvalue < 0.05. sedangkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan persepsi tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan kinerja pelayanan petugas serta umur pasien, dan penghasilan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Sebaiknya petugas dibagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan dalam memberikan pelayanan dapat bersikap adil dan tidak membedakan perlakuan berdasarkan umur pasien dan penghasilan sehingga pasien merasa puas.

**Kata kunci:** Kinerja pelayanan, kepuasan pasien, rawat jalan

### **Pendahuluan**

Kepuasan pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka dari itu rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara di lihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan

pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut. (Supranto, 2001)

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Ma'rifatun Laila tahun 2009 menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Wates. Menurut hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kiki Miranti (2013) di Puskesmas Rentepao menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh signifikan antara variabel pelayanan petugas serta prosedur pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Hesti Wulandari (2014) di RSPAD Gatot Subroto menyatakan bahwa adanya hubungan kepuasan pasien dengan penghasilan, pekerjaan, pendidikan, pengalaman, serta pengetahuan. Sedangkan menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Bimo Satrio (2003) di Puskesmas Bantar Gebang Bekasi menyatakan bahwa adanya hubungan antara jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon, masih terdapat ketidakpuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan pendaftaran. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu Januari 2015.

RSUD Tulehu adalah Rumah Sakit tipe C yang terletak di pesisir pantai desa Tulehu. RSUD Tulehu telah mengalami kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012. Dimana jumlah kunjungan pasien baru tambah lama pada tahun 2010 yaitu sebanyak 16272, tahun 2011 sebanyak 19092 dan tahun 2012 sebanyak 16949.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon masih terdapat ketidakpuasan pasien rawat jalan dalam pelayanan pendaftaran. Pasien yang menyatakan tidak puas karena petugas pelayanan masih sering tidak ramah, mendiskriminasikan pasien dan marah-marah ketika pasien tidak membawa kartu identitas berobat. Oleh karena itu dari hasil observasi awal peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai "Hubungan kinerja pelayanan terhadap kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu Januari 2015".

## Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan penelitian ini adalah di Rumah Sakit Umum Daerah Tulehu, pada bulan Januari 2015. Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan rancangan cross sectional, dengan cara survey menggunakan angket.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Tulehu pada bulan Januari tahun 2015. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel seadanya (*Accidental/Convenience*) yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung ke RSUD Tulehu pada bulan Januari tahun 2015 yang bersedia untuk mengisi angket yang telah diberikan. Dengan kriteria inklusi dari responden yaitu: (1) Pasien atau keluarga pasien yang dapat membaca dan menulis. (2) Pasien baru dan lama yang datang berkunjung ke RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon, (3) Pasien dalam kondisi sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik, (4) Pasien yang telah bersedia untuk menjawab angket yang diberikan.

Analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *chi square* dan T-Test.

## Hasil dan Pembahasan Karakteristik Pasien

### Umur

Distribusi umur responden Rawat Jalan di RSUD Tulehu pada Bulan Januari terdapat 200 responden. Dimana dari 200 responden didapatkan rata-rata umur responden adalah 34 tahun, median 31 tahun dengan standar deviasi 11 tahun. Dimana umur yang paling rendah adalah 17 tahun dan umur yang paling tinggi adalah 63 tahun.

**Tabel 1**  
**Distribusi Umur Responden Rawat Jalan Di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Bulan Januari Tahun 2015**

	Mean	Median	SD	Min-Mak
Umur	34	31	11.065	17 - 63

Menurut Lumenta (1989) menyatakan bahwa kelompok umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dan cenderung mengkritik.

### Jenis Kelamin

Dari 200 responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 103 dengan persentase sebesar 51.5% dan yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 97 dengan persentase sebesar 48.5%.

**Tabel 2**  
**Distribusi Jenis Kelamin Responden Rawat Jalan di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Bulan Januari Tahun 2015**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	103	51.5
Laki-Laki	97	48.5
Total	200	100.0

Jenis kelamin perempuan dalam penelitian ini memang lebih menonjol dari pada jenis kelamin laki-laki. Hal ini menurut Addani (2008) angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit dari pada laki-laki serta sering mengalami keluhan kualitas hidup.

### Pendidikan Terakhir

Distribusi pasien menurut pendidikan terakhir yaitu dari 200 responden, yang berpendidikan SMP sebanyak 13 dengan persentase sebesar 6.0%, yang berpendidikan SMA sebanyak 44 dengan persentase sebesar 22.0%, yang berpendidikan D3 sebanyak 42 dengan persentase sebesar 21.0%, yang berpendidikan S1 sebanyak 98 dengan persentase sebanyak 49.0% dan yang berpendidikan S2 yaitu sebanyak 3 dengan persentase sebesar 1.5%

**Tabel 3**  
**Distribusi Pendidikan Terakhir Responden Rawat Jalan di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Bulan Januari Tahun 2015**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SMP	13	6.0
SMA	44	22.0
D3	42	21.0
S1	98	49.0
S2	3	1.5
Total	200	100.0

### Pekerjaan

Dari 200 responden yang jenis pekerjaannya wiraswasta sebanyak 19 dengan persentase sebesar 9.5 %, yang karyawan sebanyak 31 dengan persentase sebesar 15.5 %, yang TNI/POLRI sebanyak 11 dengan persentase sebesar 5.5 %, yang PNS sebanyak 56 dengan persentase sebesar 28.0%, dan yang lainnya yaitu sebanyak 83 dengan persentase sebesar 41.5 %.

**Tabel 4**  
**Distribusi Pekerjaan Responden Rawat Jalan di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Bulan Januari Tahun 2015**

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Wiraswasta	19	9.5
Karyawan	31	15.5
TNI/POLRI	11	5.5
PNS	56	28.0
Lainnya	83	41.5
Total	200	100.0

Menurut Kotler and Amstrong (2001) salah satu faktor kepuasan pasien yaitu pekerjaan. Pekerjaan ada hubungannya dengan kepuasan seseorang untuk berperilaku dalam menentukan pelayanan yang diinginkan.

### Penghasilan

Dari 200 responden didapatkan rata-rata penghasilan responden adalah Rp.2.415.500, median Rp2.800.000 dengan standardeviasi Rp1.618.621. dimana penghasilan yang paling rendah adalah Rp0 dan Penghasilan yang paling tinggi adalah Rp10.000.000.

**Tabel 5**  
**Distribusi Penghasilan Responden Rawat Jalan di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Bulan Januari Tahun 2015**

Mean (Rp)	Median (Rp)	SD (Rp)	Min-mak (Rp)
2.415.500	2.800.000	1.618.621.14	0-10 jt

Menuru Kotler dan Amstorn (2001) status ekonomi atau biasa dikatakan penghasilan adalah pendapatan yang diperoleh seseorang untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Semakin tinggi ekonomi seseorang, pelayanan kesehatan akan lebih diperhatikan dan mudah di jangkau.

### Persepsi

Dari 200 responden yang persepsi baik sebanyak 98 dengan persentase sebesar 49.0 %, sedangkan yang tidak baik yaitu sebanyak 102 dengan persentase sebesar 51.0 %.

**Tabel 6**  
**Distribusi Tingkat Persepsi Responden Rawat Jalan di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Bulan Januari Tahun 2015**

Tingkat Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	98	49.0
Tidak Baik	102	51.0
Total	200	100.0

Menurut prasetijo (2004) pembentukan persepsi seseorang tergantung pada berbagai faktor yang mempengaruhinya: baik faktor internal seperti pengalaman, kebutuhan saat itu, nilai-nilai yang dianut, ekspektasi, maupun faktor eksternal seperti tampilan produk, sifat-sifat stimulus, serta situasi lingkungan.

#### **Kepuasan Pasien di bagian tempat pendaftaran rawat jalan di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu**

Berdasarkan jawaban kuesioner dari 200 responden yang menyatakan puas sebanyak 96 dengan persentase sebesar 48.0% dan yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 104 dengan persentase sebesar 52.0%.

**Tabel 7**  
**Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Bulan Januari Tahun 2015**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	96	48.0
Tidak Puas	104	52.0
Total	200	100.0

Mengenai hak dan kewajiban pemberi maupun penerima pelayanan umum telah dijelaskan dalam pasal 4-7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan umum harus memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satunya yaitu hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Menurut Philip kotler (2000) dalam bukunya marketing management, memberikan definisi tentang kepuasan pelanggan (*customersatisfaction*): Kepuasan pasien adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari

membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun dipasar internasional/global.

#### **Kinerja Pelayanan**

Berdasarkan jawaban responden dimana dari 200 responden yang menyatakan kinerja pelayanan baik sebanyak 94 dengan persentase sebesar 47% dan yang menyatakan kinerja pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 106 dengan persentase sebesar 53%.

**Tabel 8**  
**Distribusi Tingkat Kinerja Pelayanan Di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Tulehu Kecamatan Salahutu Ambon Bulan Januari Tahun 2015**

Tingkat Kinerja Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	94	47.0
Tidak Baik	106	53.0
Total	200	100.0

Amstron dan Baron (1998) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Sedangkan pelayanan menurut A.S Monir A (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

#### **Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan hasil analisis dari 200 responden yang menyatakan kinerja pelayanan petugas baik dan pasien puas sebanyak 54 dengan persentase sebesar 57.4%, sedangkan yang menyatakan kinerja pelayanan petugas baik tetapi tidak puas sebanyak 40 dengan persentase sebesar 42.6%. dan yang menyatakan kinerja pelayanan petugas tidak baik dan pasien

puas sebanyak 42 dengan persentase sebesar 39.6%, sedangkan yang menyatakan kinerja tidak baik dan pasien tidak puas sebanyak 64 dengan persentase sebesar 60.4%.

Berdasarkan hasil uji chi square nilai  $pvalue = 0.012 < 0.05$  maka  $H_0$  di tolak berarti ada hubungan antara kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Dan nilai OR yaitu 2.057 artinya petugas yang mempunyai kinerja baik memiliki peluang untuk membuat pasien puas yaitu 2.057 kali lebih tinggi dari pada petugas yang kinerjanya rendah.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan umumnya masyarakat mempunyai kesan pertama dalam menilai rumah sakit adalah penampilan dari kinerja pelayanan pendaftaran rawat jalan dan juga bagaimana kesan keramahan yang diberikan oleh bagian pelayanannya. Jika kinerjanya kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan Sri Rahayu diklinik bersalin (2011) menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kinerja pelayanan.

Menurut Oliver (1988) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Maka untuk meningkatkan kepuasan pasien, sebaiknya pihak rumah sakit melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas pelayanan dibagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan secara rutin dan berkala agar tingkat kepuasan pasien juga meningkat.

### **Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

Berdasarkan hasil uji t-test nilai  $pvalue = 0.008 < 0.05$  maka  $H_0$  gagal ditolak berarti ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. karena pada dasarnya setiap pasien dari yang muda dan yang tua menginginkan perhatian dan dilayani sesuai dengan yang diharapkan.

Selain itu Maslow (1943) dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga

menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan ingin memiliki dan dimiliki cinta dan kasih sayang serta harga diri sehingga antara yang muda dan yang tua menginginkan hubungan interpersonal yang baik.

Berdasarkan hasil uji chi square nilai  $pvalue = 0.490 > 0.05$  maka  $H_0$  gagal ditolak berarti tidak ada hubungan antara jenis kelamin responden dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Dan nilai OR yaitu 0.822 artinya Jenis kelamin perempuan memiliki peluang untuk mendapat kepuasan yaitu 0.822 kali lebih rendah dari pada jenis kelamin laki-laki dengan nilai CI 95 % 0.571-0.291.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Bimo Satrio (2003) menyatakan bahwa ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien rawat jalan. Akan tetapi menurut hasil penelitian peneliti bahwa jenis kelamin dengan kepuasan pasien tidak ada hubungannya.

Gunarsa (2008) dalam bukunya psikologi perawatan menyatakan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan.

Berdasarkan hasil uji chi square nilai  $pvalue = 0.237 > 0.05$  maka  $H_0$  gagal ditolak berarti tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014) yang menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji chi square nilai  $pvalue = 0.798 > 0.05$  maka  $H_0$  gagal ditolak berarti tidak ada hubungan antara tingkat pekerjaan responden dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji t-test nilai  $pvalue = 0,000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak berarti ada hubungan antara penghasilan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Sesuai dengan pernyataan Rustanti Marti (2003) dalam penelitiannya bahwa penelitian sebelumnya telah mengungkapkan semakin tinggi pendapatan pasien atau keluarga pasien maka semakin tinggi pula

tuntutan pasien terhadap kemampuan petugas kesehatan.

Berdasarkan hasil uji chi square nilai  $p$ value = 0.160, > 0.05 maka  $H_0$  gagal ditolak berarti tidak ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh waruwun (2005) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan yang dipersepsikan secara positif oleh pasien dapat menciptakan kepuasan dalam diri, sehingga timbul perasaan senang dan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain mengenai instansi terkait. Rakhmat (2001) mengemukakan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang object atau peristiwa dengan cara menyimpulkan informasi dan penafsiran pesan, jadi memberikan suatu makna pada stimulus inderawi.

## **Kesimpulan**

1. Dari 200 responden yang menyatakan puas sebanyak 96 dengan persentase sebesar 48.0% dan yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 104 dengan persentase sebesar 52.0%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa di RSUD Tulehu memiliki tingkat kepuasan yang rendah, hal ini disebabkan oleh perlakuan petugas terhadap pasien yang kurang adil dalam melayanai pasien.
2. Dari 200 responden yang menyatakan kinerja pelayanan baik sebanyak 94 dengan persentase sebesar 47% dan yang menyatakan kinerja pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 106 dengan persentase sebesar 53%. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa di RSUD Tulehu memiliki tingkat kinerja petugas yang rendah, hal ini disebabkan oleh pelayanan yang diberikan kepada pasien belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.
3. Dari 200 responden yang persepsi baik sebanyak 98 dengan persentase sebesar 49.0 %, sedangkan yang tidak baik yaitu sebanyak 102 dengan persentase sebesar 51.0 %.
4. Hasil uji chi square nilai  $p$ value = 0.012 < 0.05 maka  $H_0$  di tolak berarti ada hubungan antara kinerja pelayanan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Dan nilai OR yaitu 2.057 artinya petugas yang mempunyai kinerja baik

memiliki peluang untuk membuat pasien puas yaitu 2.057 kali lebih tinggi dari pada petugas yang kinerjanya rendah.

5. Hasil uji t-test nilai  $p$ value = 0,000 < 0.05maka  $H_0$  ditolak berarti ada hubungan antara penghasilan dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu.
6. Hasil uji chi square nilai  $p$ value = 0.160, > 0.05 maka  $H_0$  gagal ditolak berarti tidak ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien di bagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Tulehu. Dan nilai OR yaitu 1.490 artinya Persepsi responden baik memiliki peluang untukmendapat kepuasan yaitu 1.490 kali lebih tinggi dari pada persepsi tidak baik.

## **Saran**

1. Sebaiknya pihak rumah sakit mengeluarkan aturan bahwa petugas di tempat pendaftaran pasien rawat jalan harus bersikap adil dan ramah kepada setiap pasien, dan melakukan evaluasi secara rutin dan berkala terhadap pelayanan pasien di tapmpat pendaptaran pasien rawat jalan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien.
2. Sebaiknya pihak rumah sakit perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas tempat pendaftaran pasien rawat jalan sesuai harapan pasien agar manfaat yang diperoleh juga sesuai dengan yang diinginkan.
3. Sebaiknya pihak rumah sakit melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas pelayanan dibagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan secara rutin dan berkala agar tingkat kepuasan pasien juga meningkat.
4. Sebaiknya petugas dibagian tempat pendaftaran pasien rawat jalan dalam memberikan pelayanan dapat bersikap adil dan tidak membedakanperlakuan berdasarkan umur pasien dan penghasilan sehingga pasienmerasa puas.

## **Daftar Pustaka**

- Achmad, dkk. (2012). *Manajemen pelayanan kesehatan masyarakat*. Yogyakarta: Katalog dalam terbitan.
- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen pelayanan kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Al-Assaf, A.F. (2013). *Mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- As'at, M. (1995). *Psikologi industri*. Yogyakarta: Penerbit Liberti.
- Amstrong, M., & Baron. (1998). *A performance management, the new realities*. New York: Institute Of Personnel and Development
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1994). *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Bimo, S. (2003). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bantar Gebang 1 Bekasi Tahun 2003. [Tesis]. Universitas Indonesia.
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen unit kerja rekam medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Bustami, MS. MQH. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan askeptabilitasnya*. Jakarta.
- Djoko, W. (2000). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Surabaya: Airlangga University.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit*. Jakarta.
- Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik. (2006). *Pedoman penyelenggaraan dan prosedur rekam medis rumah sakit di Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Fahmi, I. (2011). *Manajemen teori, kasus dan solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Farich, A MM. (2012). *Manajemen pelayanan kesehatan masyarakat*. Yogyakarta: Sendangadi Melati Sleman.
- Gunarsa, S. (2008). *Psikologi perawatan*. Jakarta: Mulia.
- Hatta, G. (2008). *Pedoman manajemen informasi kesehatan di sarana pelayanan kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Hastono, S.P. (2007). *Basic data analysis for health research*. Universitas Indonesia (UI): Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Hesti, W. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RS Soeharto Herdjan Tahun 2014. [Skripsi]. Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- Hidayati, N. A. (2014). Analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan rawat jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal)*, 2 (1).
- Huffman, K. E. (1994). *health information manajemen*. Illionis: Berwyn.
- Huriyati, R. (2005). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Kiki, M. (2013). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013. *Jurnal Universitas Hasanudin Makassar*. Sulawesi Selatan.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran*, (jilid 2, edisi ke-8). Jakarta: Erlangga.
- Lumenta, B. (1989). *Pasien, citra, peran dan perilaku, tinjauan fenomena sosial*. Yogyakarta: Karisius.
- Ma'rifatun, L. (2007). Pengaruh pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Wates tahun 2007. [KTI]. Stikes Alma Ata. Yogyakarta.
- Moeheriono. (2014). *Indikator kinerja utama*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004
- Prasetijo, R., & Ihalauw, J. (2004). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Prasetyo, B. (2011). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahayu, S. (2011). Kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Klinik Bersalin Sayang IBU Batusangkar tahun 2011. [Skripsi]. Universitas Andalas. Padang.
- Rakhmat, J. (2001). *Psikologi komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Rangkuti, F. (2006). *measuring customer satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riwidikdo, H. (2006). *Statistik kesehatan belajar mudah teknik analisis data dalam penelitian kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Sirigar, S. (2013). *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Simanjuntak, P. J. (2011). *Manajemen dan evaluasi kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sudibyoy, B. (1997). *pengukuran kinerja pengukuran perusahaan dengan balanced scorecard: bentuk, mekanisme dan prospek aplikasinya pada BUMN*.
- Supranto, M.A. (2011). *pengukuran tingkat kepuasan pasien*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syamsi, I. (2007). *Efisiensi, sistem dan prosedur kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, S. (2003). *Manajemen penjualan yang efektif*, (cetakan pertama). Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, F. (1997). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Unaradjan, D. D. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*, (cetakan pertama). Jakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. 1999
- Zeithaml., Parasuraman., & Berry. (1991). *Reassessment of the servqual scale*.