

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi ini, perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dan dapat dimanfaatkan dan diterapkan di segala bidang, termasuk diterapkan di bidang kesehatan salah satunya di rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang kompleksitas pelayannya tinggi, sehingga agar dapat melaksanakan fungsinya dengan baik diperlukan adanya profesionalitas yang baik dalam bidang medis maupun administrasi (Purba. P.P, 2022). Adanya perkembangan teknologi disertai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang cepat menuntut rumah sakit untuk terus memperbaiki kualitas pelayannya dalam memenuhi tuntutan tersebut (Inayatullah, Avaitika 2021).

Untuk menunjang pelayanan-pelayanan yang terdapat di rumah sakit, maka rumah sakit menggunakan suatu sistem informasi terkomputerisasi yang dinamakan dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Menurut Permenkes RI No 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. SIMRS secara otomatis mampu membuat pekerjaan di setiap pelayanan menjadi mudah, cepat, dan tepat sehingga dapat mengurangi jumlah antrian di tempat pendaftaran.

Pemanfaatan teknologi informasi sebagai salah satu alat bantu dalam mempermudah pekerjaan serta menunjang pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Fitriansya dan Harris, 2018). Salah satu contoh penerapan teknologi informasi di rumah sakit adalah dengan penggunaan sistem pendaftaran online. Menurut (Budi dalam Zulfa, 2022) pendaftaran *online* adalah pendaftaran dengan cara memanfaatkan fasilitas teknologi, misalnya telepon, SMS (*Short Message Service*), WhatsApp, web, aplikasi dan lain-lain untuk mendapatkan

pemeriksaan dari pelayanan kesehatan. Pendaftaran *online* merupakan sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Sistem pendaftaran online bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran (Aula, 2020). Selanjutnya menurut Noveni (2013) pendaftaran *online* yang berkualitas adalah suatu tingkat sebuah website atau fasilitas teknologi informasi lainnya secara efektif dan efisien memfasilitasi dalam hal melakukan pendaftaran. Dimensi pembentuk kualitas pendaftaran *online* yaitu *tangibles, empathy, responsiveness, reliability, assurance* (Hidayati, 2021 dalam Amalia Vernanda, 2022).

Kualitas pelayanan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk mengetahui dengan seksama harapan dan spesifik pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Nuris Sa'idah (2017) di RSUD Dr. Mohamad Soewandhi kota Surabaya menyatakan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap niat perilaku penggunaan pendaftaran *online* adalah *performance expectancy*, sehingga responden menganggap bahwa dengan menggunakan pendaftaran *online* mampu meningkatkan kepuasan, keuntungan dan penghematan waktu tunggu.

Kepuasan pasien harus selalu diperhatikan karena mengandung nilai subjektif pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan penilaian yang diberikan oleh pasien atau pelanggan dengan membandingkan harapan dengan kenyataan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan (Adiffa. N. S, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah daerah yang terletak di Jalan Kesehatan No. 77 .Rumah sakit yang menjadi rujukan pelayanan kesehatan masyarakat dari berbagai daerah. Karenanya rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka terkait dengan pendaftaran online, peneliti melakukan wawancara kepada petugas *customer service*, petugas TPPRJ dan petugas rekam medis. Berdasarkan wawancara dengan petugas *customer service* masih terdapat kendala pasien yang kurang paham dengan sistem pendaftaran online, untuk itu petugas *customer service* akan mengedukasi pasien terkait pendaftaran *online*. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas TPPRJ terkait dengan pendaftaran online masih terdapat kendala ketika pasien sudah melakukan pendaftaran online verifikasi kode *booking* lewat SMS lama diterima oleh pasien, Hal ini kemungkinan akan berdampak pada kepuasan layanan di pendaftaran *online*. Dan saat upload berkas atau gambar sering terjadi error namun sekarang dengan adanya update pasien mudah untuk upload berkas atau gambar pada aplikasi pendaftaran *online*. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka dirilis pada tahun 2019 dan implementasinya full 100% mulai tahun 2022 tepatnya bulan Juli. Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka menciptakan inovasi pendaftaran *online* untuk mempermudah pelayanan yang lebih efisien dan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pendaftaran *online* dapat dilakukan oleh pasien baru dan pasien lama. Pendaftaran secara *online* di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka yaitu dengan menggunakan aplikasi RSM Mobile RSUD Majalengka yang dapat di download di *playstore*.

Pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka belum pernah dilakukan pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan pasien sejak pertama kali digunakan. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan kualitas layanan pendaftaran *online* terhadap tingkat kepuasan pasien layanan pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka Tahun 2023.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang selanjutnya akan dijadikan bahan penelitian yaitu “Apakah terdapat hubungan kualitas layanan pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka Tahun 2023?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan pendaftaran online terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pendaftaran online rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka Tahun 2023.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka Tahun 2023.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan pendaftaran online terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka Tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan agar membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang rekam medis dan informasi kesehatan mengenai pemahaman kualitas layanan pendaftaran online terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai bahan evaluasi kepuasan pasien atau pelanggan dan dapat meningkatkan sistem pelayanan pendaftaran online.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak perbedaan
Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono. (2017)	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif	Variabel bebas: Kepuasan pasien Variabel Terikat: Kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan	Perbedaan penelitian ini adalah terdapat pada objek penelitian, sedangkan penelitian yang hendak penulis lakukan meneliti objek yaitu pasien yang menggunakan pendaftaran online, tempat dan waktu penelitian berbeda.
Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak perbedaan
Amalia Vernanda dan Eva Zuraidah	Analisis Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Secara Online Pada RS Mekar Bekasi Menggunakan Metode <i>Servqual</i>	Kualitatif Deskriptif	Variabel bebas yaitu 5 dimensi kualitas layanan yaitu <i>reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy.</i>	Terdapat penambahan variabel kepuasan pasien yang diteliti, tempat dan waktu penelitian berbeda
Amir Mahmud. (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien	Kuantitatif	Variabel Bebas: Kualitas Layanan Variabel Terikat: Kepuasan pasien	Perbedaan penelitian ini adalah terdapat pada objek penelitian, sedangkan penelitian yang hendak penulis lakukan meneliti objek yaitu pasien yang menggunakan pendaftaran online,

				tempat dan waktu penelitian berbeda
Zulfa dan Nurul Hasanah (2022)	Pengaruh Kualitas Pendaftaran <i>Online</i> (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi	Penelitian ini menggunakan penelitian analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Variabel Bebas: Kualitas Pendaftaran <i>Online</i> (Berbasis Web dan Aplikasi) Variabel Terikat: Kepuasan pasien rawat jalan	Terdapat perbedaan dalam penelitian ini adalah tempat dan waktu penelitian
Alif Fahmi Hendayana, dkk. (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Kuantitatif	Variabel Bebas: Kualitas Layanan pendaftaran Variabel Terikat: Kepuasan pasien rawat jalan	Perbedaan penelitian ini adalah terdapat pada objek penelitian, sedangkan penelitian yang hendak penulis lakukan meneliti objek yaitu pasien yang menggunakan pendaftaran online, tempat dan waktu penelitian berbeda

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teoritis

1. Rumah Sakit

a. Pengertian Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Pasal 1 ayat (1) menjelaskan rumah sakit merupakan institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut WHO (World Health Organization), 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. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan dan pusat penelitian medik.

b. Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Adapun beberapa fungsi rumah sakit yang diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 yaitu :

- 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- 2) Pemeliharaan dan peningkatan Kesehatan perorangan melalui pelayanan Kesehatan paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis
- 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

- 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dalam memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2. Rekam Medis

a. Pengertian Rekam Medis

Rekam medis menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis adalah rekam medis yang dibuat menggunakan sistem elektronik yang diperuntukan bagi penyelenggaraan medis.

b. Tujuan Rekam Medis

Menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, tujuan rekam medis yaitu:

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
- 2) Memberikan kepastian hukum dan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis
- 3) Menjamin, keamanan, kerahasiaan, keutuhan , dan ketersediaan data rekam medis.
- 4) Mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis yang berbasis digital dan terintegrasi

c. Kegunaan Rekam Medis

Kegunaan rekam medis dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya yaitu:

1) Aspek Administrasi

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai administrasi, karena isinya menyangkut tindakan berdasarkan wewenang dan tanggung jawab sebagai tenaga medis dan paramedis dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan.

2) Aspek Medis

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai medik, karena catatan tersebut dipergunakan sebagai dasar untuk merencanakan pengobatan atau perawatan yang harus diberikan kepada seorang pasien.

3) Aspek Hukum

Suatu berkas mempunyai nilai hukum, karena isinya menyangkut masalah adanya jaminan kepastian hukum atas dasar keadilan, dalam rangka usaha menegakan hukum serta menyediakan bahan bukti untuk menegakkan keadilan.

4) Aspek Keuangan

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai keuangan karena isinya dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan pembayaran biaya pelayanan rumah sakit. Tanpa bukti catatan dan tindakan pelayanan, pembayaran biaya pelayanan di rumah sakit tidak dapat dipertanggungjawabkan.

3. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas

Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik kualitas adalah “ segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customer) (Sinambela, 2008).

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan (Tjiptono 1997, dalam Subdibyo 2014). Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasinya (Ratnasari dan Mastuti, 2011).

b. Pengertian Layanan

Menurut Philip Kotler layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Menurut pendapat Philip Kotler tersebut bentuk layanan dapat berupa apa saja, yaitu setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain yang mungkin tidak berkaitan dengan produk fisik. Pelayanan yang diberikan dengan sebaik-baiknya diharapkan dapat memuaskan pelanggan dalam menggunakan layanan yang ditawarkan. Diharapkan dapat meningkatkan pelanggan layanan tersebut serta mampu mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan (Kasmir, 2005). Sedangkan menurut (Barata, 2004) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

c. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya dalam memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/kelompok/lembaga yang memberikan pelayanan tersebut (Miska, 2018). Kualitas layanan yang baik, mempertemukan layanan dengan harapan pelanggan yang akan menghasilkan loyalitas pelanggan (Hashim Zameer et al, 2014).

Menurut Wyckof kualitas layanan sangat ditentukan oleh kebutuhan atau harapan pengguna yang sudah terpenuhi dan diterima pada waktunya (Muninjaya, 2014). Kualitas jasa atau layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi persepsi pelanggan (Fandi Tjiptono, 2014).

kualitas layanan adalah suatu upaya penyedia sarana pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang disertai dengan cara penyampaian yang tepat agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Dewi, R. 2017).

4. Dimensi Kualitas Layanan

Menurut (Tjiptono, 2011) terdapat lima dimensi kualitas layanan, kelima dimensi tersebut meliputi :

a. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan suatu instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan yang yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan penyediaan layanan untuk membantu para pelanggan serta memberikan pelayanan yang tanggap dengan cara merespon cepat setiap pelanggan.

c. *Assurance* (jaminan)

Yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama pegawainya mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pada karyawan, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan.

d. *Empathy* (empati)

Yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian persona, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan

e. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan pegawai, dan sarana komunikasi.

5. Sistem Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Rumah Sakit

Sistem merupakan suatu elemen-elemen atau komponen yang berkaitan dalam mencapai tujuan. Sistem dapat memudahkan suatu informasi yang masuk membentuk suatu kesatuan yang dibuat. Menurut Heryana (2017:26), mendefinisikan sistem adalah sekumpulan elemen-elemen yang saling berhubungan untuk mencapai satu tujuan. Menurut (Jogiyonto dalam Maniah, 2015:9) sistem adalah suatu jaringan prosedur yang saling berhubungan, berpadu untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk mencapai tujuan tertentu.

Sistem pelayanan dapat diartikan sebagai suatu elemen – elemen yang saling berhubungan dalam melakukan kegiatan pelayanan. Menurut (Murang, dkk, 2014:1683) sistem pelayanan adalah suatu rangkaian yang terorganisir dan saling berkaitan secara menyeluruh dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Sistem pendaftaran *online* merupakan sebuah sistem dimana pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Sistem pendaftaran online bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran.(Aula, 2020). Berikut alur pendaftaran online rawat jalan secara umum berdasarkan petunjuk teknis sistem antrian online Ditjen Yankes adalah :

- a. Pasien request daftar dan jadwal klinik serta daftar dan jadwal dokter (jika ada) yang tersedia di Rumah Sakit melalui web Application Programming Interface (API) antara Sistem Informasi Manajemen (SIM) Yankes dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

- b. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memberikan respon berupa daftar dan jadwal klinik serta daftar dan jadwal dokter (jika ada) melalui web Application Programming Interface (API).
- c. Setelah mengetahui klinik yang dituju, pasien melakukan registrasi dengan memasukkan NIK/Nomor rekam medis, nama, tanggal lahir, tanggal reservasi, klinik yang dituju, dan cara bayar.
- d. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) akan memverifikasi data pasien.
- e. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) akan memberikan *feedback* berupa *approval* dalam bentuk data reservasi termasuk nomor antrian jika data pasien ditemukan.
- f. Sedangkan jika data pasien tidak ditemukan, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) akan memberikan *feedback* berupa *error*.

6. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan dari pasien atau pelanggan. Apabila kinerja berada di bawah harapan maka pasien akan kecewa dan merasa tidak puas, apabila kinerja sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas. Maka dari itu dalam memberikan pelayanan kesehatan, pihak rumah sakit harus lebih berhati-hati, karena jika penilaian dari pasien merasa tidak puas maka akan berdampak kehilangan banyak pelanggan atau pasien, maka kepuasan konsumen menjadi sesuatu yang harus diperhatikan dan dipertahankan. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada mutu pelayanan yang diberikan (Supranto, 2011).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan menurut model kebutuhan merupakan

suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi (Nursalam, 2014). Kepuasan juga merupakan tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan harapan (Pohan, 2002 dalam Hendri, 2011).

Masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan dilaksanakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan keluhan, serta mencegah berkembang penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diterima maka pasien akan datang kembali (Oroh, 2014).

Kepuasan pasien adalah tanggapan dari pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan. Jadi perasaan puas atau tidak puas merupakan kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa pelayanan yang diberikan (Simandalahi, dkk.2019).

b. Indikator Kepuasan pasien

Menurut Foenel, dkk dan Tjiptono (2005), kepuasan pelanggan dapat dibentuk melalui tiga item yaitu:

1) Tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*)

Kepuasan pelanggan keseluruhan merupakan cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap jasa atau produk. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa atau produk perusahaan/institusi bersangkutan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap jasa penting (Rireja Janari Mifa Wangi, 2017).

- 2) Kesesuaian produk dan pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pelanggan (*expectation*)

Dalam konsep ini, kesesuaian tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian dan ketidaksesuaian antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut yang menguntungkan perusahaan. Dengan memberikan kepuasan pada pelanggan akan membangun kesetiaan pelanggan dan akhirnya dapat menciptakan hubungan yang erat antara pelanggan dan perusahaan/institusi pada sejumlah atribut atau dimensi penting (Rireja Janari Mifa Wangi, 2017).

- 3) Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*)

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Dengan memberikan kepuasan pada pelanggan dapat menciptakan hubungan yang erat antara pelanggan dan perusahaan/institusi (Rireja Janari Mifa Wangi, 2017).

c. Pengukuran Kepuasan Pasien

Cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan menurut Kotler et al (1996) dalam Triton (2008) antara lain:

- 1) Sistem komplain dan advis

Dengan adanya sistem komplain dan advis bertujuan untuk memberikan kesempatan seluas mungkin bagi pelanggan untuk menyampaikan advice atau saran, pendapat atau komplain (keluhan). Untuk mewujudkannya maka pihak rumah sakit harus memfasilitasinya, dengan memberikan berbagai media antara lain:

- a) Kotak saran di tempat-tempat yang strategis.
- b) Kartu komentar yang dapat diisi dan langsung diberikan pada petugas atau dikirim lewat via pos.
- c) Saluran telepon khusus bebas pulsa
- d) Dan lain sebagainya.

2) *Ghost shopping*

Sistem ghost shopping ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien atau pelanggan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) yang nantinya akan berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Selanjutnya para *ghost shopper* diminta melaporkan temuan-temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan produk perusahaan pesaingnya berdasarkan pada pengalaman mereka setelah keseluruhan produk tersebut mereka beli kemudian mereka evaluasi. Keberhasilan metode ini yaitu penyamaran serapi mungkin agar tidak jadi boomerang.

3) *Lost Customers analysis*

Lost customer adalah para pelanggan yang telah berhenti datang atau berpindah ke tempat lain, prinsip metode ini adalah cara perusahaan dapat mengukur kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

4) Survey kepuasan pasien

Dilakukan dalam bentuk riset yang dalam kegiatan survei penelitian survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui pos, telepon, wawancara, dan lain sebagainya. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

7. Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien

Harapan pelanggan dapat bersumber dari berbagai hal, seperti dari pengalaman layanan sebelumnya, teman, dan informasi layanan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas atau citra yang tinggi pelanggan. Dalam konteks kualitas pelayanan dan kepuasan, telah tercapai Konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan (Tjiptono, 2004).

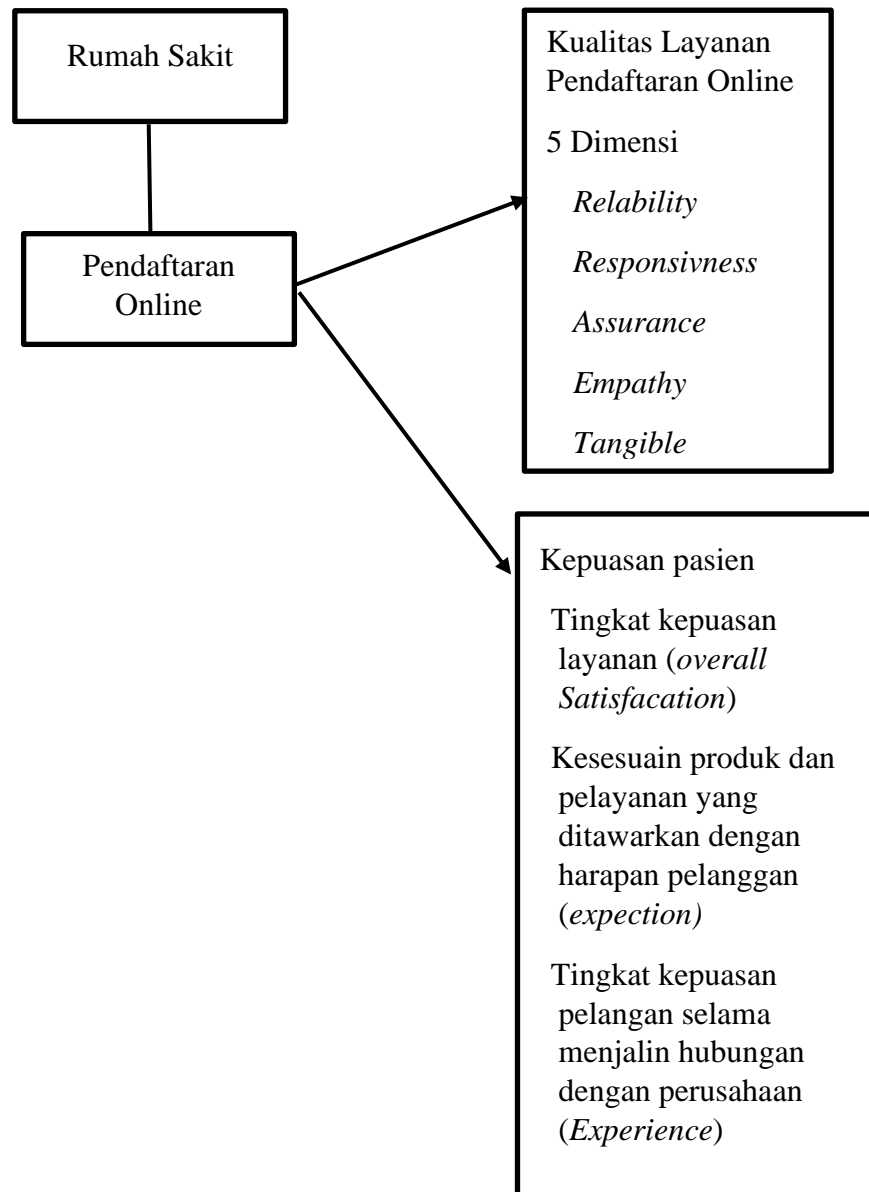
Menurut Kotler (2007), disebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan dibidang kesehatan. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pelanggan atau pasien (Azwar, 2010)

Kualitas pelayanan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk mengetahui dengan seksama harapan dan spesifik pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Menurut penelitian Sanka (2012) menyatakan ada korelasi positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Zafar et al. (2012) juga menyatakan ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Bedi dalam Ming et al. (2010) layanan yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut sejalan dengan Naeem dan Saif (2009) yang menemukan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari kualitas pelayanan. Aldlaigan dan Buttle dalam Ladhari et al. (2011) mengidentifikasi ada korelasi yang positif dan

signifikan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan secara keseluruhan.

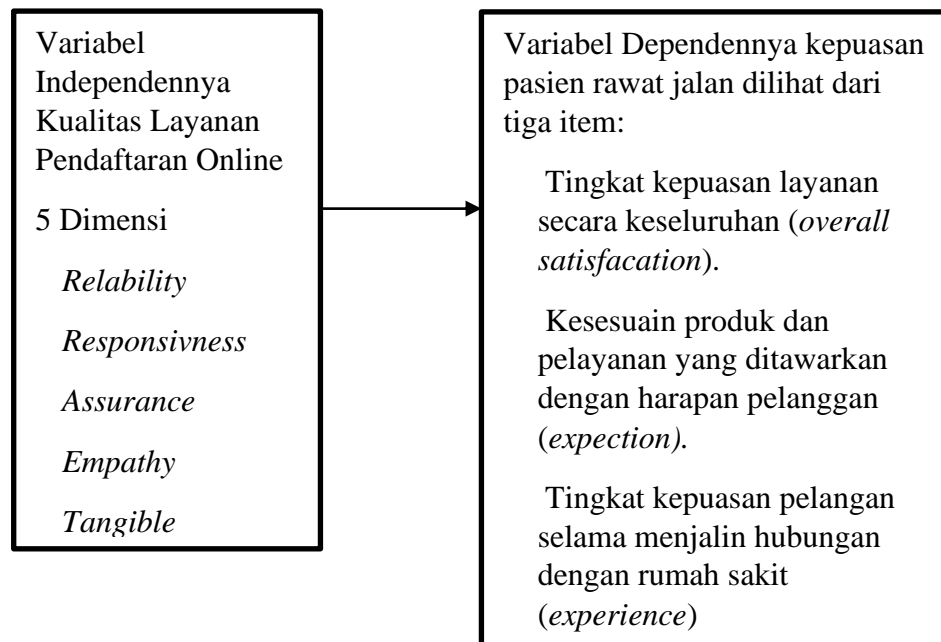
B. Kerangka Teoritis



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

Sumber : Undang Nomor 44 Tahun 2009, Tjiptono dan Chandra 2011, Foanel, dkk dan Tjiptono (2005).

C. Kerangka Konsep



Gambar 2. 2 Kerangka Konsep

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara dari suatu penelitian yang kebenarannya dibuktikan dalam penelitian setelah melalui pembuktian dari hasil penelitian maka hipotesis dapat benar atau juga salah, dapat diterima atau ditolak (Notoatmodjo, 2010). Hipotesis penelitian ini adalah :

H₀ : Tidak ada hubungan kualitas layanan pendaftaran online terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Majalengka.