

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terkait

Berdasarkan review jurnal yang dilakukan oleh peneliti, sejauh ini belum ada penelitian tentang perbedaan kepuasan pendaftaran online dan manual di RSUD Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Tetapi ada beberapa penelitian terdahulu yang mirip dengan penelitian ini yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terkait

| No | Judul Penelitian (peneliti, tahun)                                                                                                                           | Desain dan Metodologi                                                                                                                 | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                         | Persamaan                                                                                                               | Perbedaan                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Sa'idah, (2017). "Analisis 09penggunaan system pendaftaran online (E-HEALTH) berdasarkan <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i> (UTAUT)". | Metode penelitian ini menggunakan penelitian observasi analitik dengan rancang bangun menggunakan penelitian <i>cross sectional</i> . | Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu yang memiliki nilai p di bawah 0,05 adalah pengalaman, pengetahuan dan keterampilan IT. Harapan kinerja ( $p = 0,044$ ) secara signifikan mempengaruhi niat perilaku, sedangkan harapan usaha ( $p = 0,982$ ). | Persamaan dengan peneliti yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel bebas yaitu pengaruh pendaftaran berbasis online | Perbedaan dengan peneliti yaitu variabel terikat kepuasan pasien, tempat dan jumlah sampel penelitian               |
| 2. | Dompoli dk, (2018). "Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Bhayangkara TK III MANADO".                       | Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> .   | Hasil penelitian ini diperoleh nilai probabilitas pada variabel yang diteliti yakni dimensi Bukti fisik ( $P=0,021$ ), Kehandalan ( $P=0,033$ ), Ketanggapan ( $0,002$ ), Jaminan ( $p=0,002$ ), dan                                                                     | Persamaan dengan peneliti yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel terikat yaitu kepuasan pasien .                  | Perbedaan dengan peneliti yaitu variabel bebas yaitu pengaruh pendaftaran berbasis online, tempat dan jumlah sampel |

| No | Judul Penelitian<br>(peneliti, tahun)                                                                                                                | Desain dan<br>Metodologi                                                                                                                                                                                                                         | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                        | Persamaan                                                                                                            | Perbedaan                                                                                                    |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                  | Empati ( $p= 0,001$ ),<br>ritnya terdapat<br>hubungan antara<br>mutu jasa<br>pelayanan<br>kesehatan dengan<br>kepuasan pasien di<br>ruang rawat inap<br>RS Bhayangkara Tk<br>III Manado.                                                                                                |                                                                                                                      | penelitian .                                                                                                 |
| 3. | Mustafiah &<br>Rismawati, (2015).<br>“ Kepuasan pasien<br>terhadap pelayanan<br>di tempat<br>pendaftaran rumah<br>sakit Permata<br>Bunda Purwodadi”. | Jenis penelitian<br>ini adalah<br>penelitian<br>deskriptif dengan<br>pendekatan studi<br>kasus.<br>Pengumpulan data<br>dilakukan dengan<br>wawancara<br>terhadap 63<br>pasien yang<br>diambil<br>berdasarkan<br><i>Accidental<br/>Sampling</i> . | Hasil penelitian<br>menunjukkan<br>sebagian besar<br>responden Terkait<br>dengan pelayanan<br>petugas pendaftaran<br>50,8% sudah puas<br>terhadap pelayanan<br>di tempat<br>pendaftaran, namun<br>60.3% tidak puas<br>terhadap<br>kenyamanan ruang<br>tunggu di tempat<br>pendaftaran.. | Persamaan<br>dengan peneliti<br>yang dilakukan<br>oleh peneliti<br>adalah variable<br>terikat kepuasan<br>pasien.    | pengaruh<br>pendaftaran<br>berbasis<br>online,<br>tempat dan<br>jumlah<br>sampel<br>penelitian.              |
| 4. | Rula, (2017).<br>“ <i>Health Care<br/>Service Quality and<br/>Its Impact on<br/>Patient Satisfaction<br/>“Case of Al-Bashir<br/>Hospiyal ”</i> ”.    | Jenis penelitaian<br>yang digunakan<br>adalah teknik<br>statistik deskriptif<br>dan inferensial<br>digunakan untuk<br>menguji hipotesis                                                                                                          | Hasil menunjukkan<br>bahwa ada dampak<br>persepsi kualitas<br>layanan kesehatan<br>terhadap kepuasan<br>pasien secara<br>keseluruhan.<br>Keandalan memiliki<br>pengaruh paling<br>besar, diikuti oleh<br>empati dan jaminan.<br>Studi ini<br>memberikan<br>serangkaian<br>rekomendasi.  | Persamaan<br>dengan peneliti<br>yang dilakukan<br>oleh peneliti<br>adalah variabel<br>terikat<br>kepuasan<br>pasien. | Perbedaan<br>dengan<br>peneliti yaitu<br>variabel<br>bebas<br>pengaruh<br>pendaftaran<br>berbasis<br>online. |

| No | Judul Penelitian (peneliti, tahun)                                                                                                                                      | Desain dan Metodologi                                                                                                                                                                                                                               | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Persamaan                                                                                              | Perbedaan                                                                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Neupane and Devkota, (2017). <i>“Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Pruvate Hospital in Neplan”</i> . | Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kuantitatif untuk menganalisis data primer untuk menguji hipotesis penelitian. Teknik penelitian menggunakan judgemental sampling diterapkan untuk mendapatkan populasi sampel yang cukup besar. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas layanan berkorelasi positif dengan kepuasan pasien, dan kualitas layanan keseluruhan dan kepuasan pasien memiliki koefisien korelasi 0,719 yang signifikan pada tingkat 0,01. Ini menyiratkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien berkorelasi positif satu sama lain. | Persamaan dengan peneliti yang dilakukan oleh peneliti adalah variable terikast yaitu kepuasan pasien. | Perbedaan dengan peneliti yaitu variabel bebas pengaruh pendaftaran berbasis online. |

## B. Kualitas Kepuasan Pasien

### 1. Pengertian

Kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2016). Kepuasan pasien adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang

sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit harus tercipta dan dikelola dengan baik untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya (Laila, 2012).

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut Muninjaya (2011), kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Knowledge atau pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personal contact*.
- b. Emphaty (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).
- c. Biaya (*cost*) tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber normal *hazard* bagi pasien dan keluarga. Sikap peduli (*ignorance*)

pasien dan keluarganya “yang penting sembuh” menyebabkan mereka menerima saja jenis perawat dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh tenaga kesehatan.

- d. Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*intangibility*).
  - e. Jaminan keamanan yang ditunjukan oleh petugas kesehatan (*assurance*) ketetapan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini.
  - f. Keandalan dan ketrampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.
  - g. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*).
3. Indikator-indikator Kepuasan Pasien
- Kepuasan pasien dapat diukur dengan indikator berikut:
- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :
    - 1) Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu saat dibutuhkan
    - 2) Kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat
    - 3) Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keutungan dan tersedia nya layanan kesehatan

- b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap:
- 1) Kompetensi teknik dokter atau profesi layanan kesehatan yang lain yang berhubungan dengan pasien.
  - 2) Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.
- c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia akan ditentukan dengan melakukan pengukuran :
- 1) Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien
  - 2) Presepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan profesi layanan kesehatan
  - 3) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter
  - 4) Tingkat pengertian kondisi atau diagnosis sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter atau rencana pengobatan
- d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan ditentukan oleh sikap terhadap:
- 1) Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan
  - 2) Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personal, mekanisme pemecah masalah dan keluhan yang timbul

Beberapa metode dalam pengukuran dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2016), antara lain sebagai berikut :

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan telepon langsung dengan pelanggan.

b. *Ghost shopping*

Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Tingkat kepuasan dapat diukur dengan beberapa metode diatas. Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tiap-tiap metode mempunyai hasil yang berbeda. Pada penelitian yang menggunakan metode survei kepuasan pelanggan, data atau informasi yang diperoleh menggunakan metode ini lebih fokus pada apa yang ingin diteliti sehingga hasilnya pun akan lebih valid.

## **C. Kualitas Pelayanan Pendaftaran**

### **1. Definisi Kualitas Pelayanan Pendaftaran**

Menurut Purnomo (2011) dalam Triwibowo (2013), kualitas pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai. Pelayanan kesehatan merupakan sebuah sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (1996) dalam Nova (2010), harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

- a. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
- b. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- c. Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
- d. Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

- e. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

#### **D. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan**

Pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan rangkaian kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Proses pelayanan pendaftaran rawat jalan dimulai dari pendaftaran ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, pemeriksaan penunjang bila diperlukan, pemberian obat di apotek, pembayaran ke kasir lalu pasien pulang. Pelayanan yang baik yaitu pasien berobat jalan tidak bergantung pada jumlah orang yang selesai dilayani setiap hari atau dalam jam kerja, melainkan efektifitas pelayanan itu sendiri.

Jasa pelayanan pendaftaran rawat jalan mempunyai 2 aspek penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yaitu manusia dan alat. Karena itu untuk memasukan pasien diperlukan petugas yang bukan hanya dapat melaksanakan prosedur kerja yang baik, tetapi ramah, simpatik, penuh pengertian, luwes, dan terampil. Aspek manusia terdiri dari tenaga medis, paramedis, petugas non medis merupakan faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien (Gultom, 2008).

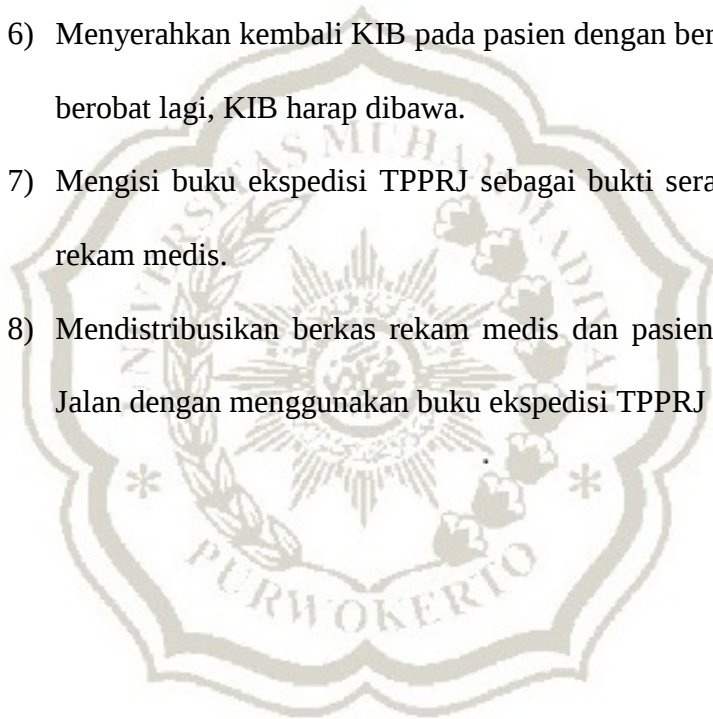
## **E. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)**

Rawat jalan yaitu seorang pasien yang menerima pelayanan di rumah sakit tanpa terdaftar di unit rawat inap atau sejenisnya (Sudra, 2010). Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) sebagai pusat informasi pasien rawat jalan dan merupakan salah satu bagian unit pencatatan data identitas pasien di rumah sakit. Bagian TPPRJ bertanggung jawab dalam mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien yang akan rawat jalan (Shofari, 2002).

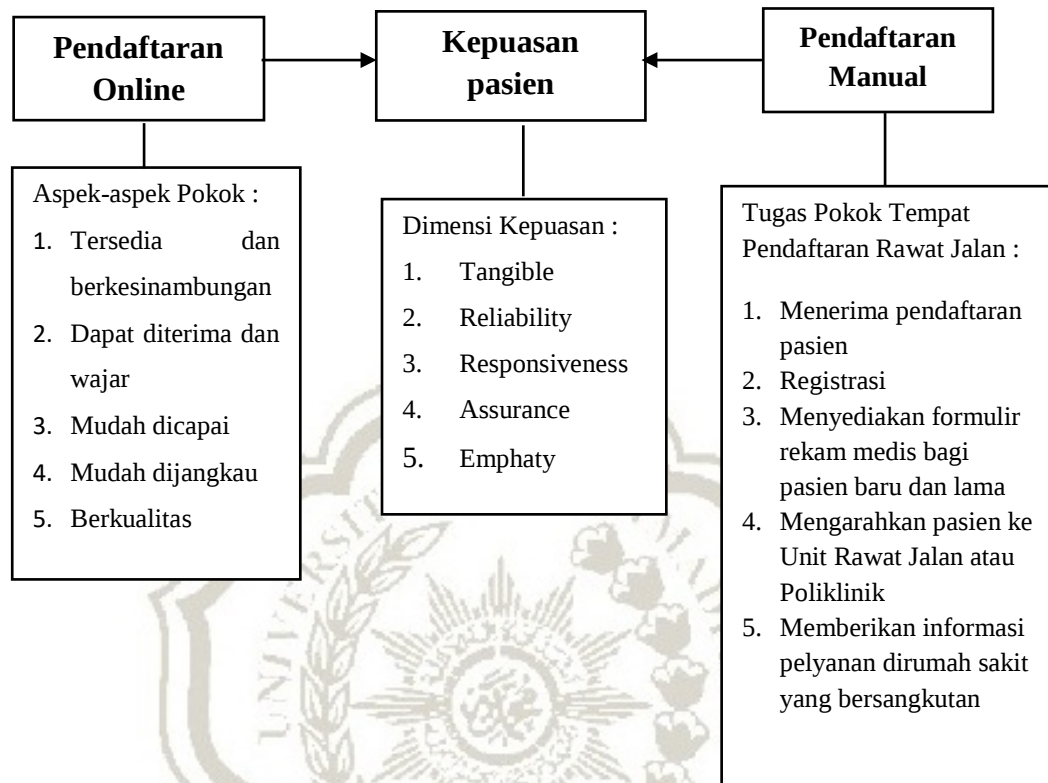
1. Tugas pokok TPPRJ dalam pelayanan rekam medis :
  - a. Menerima pendaftaran pasien yang akan berobat di rawat jalan.
  - b. Melakukan pencatatan pendaftaran (registrasi).
  - c. Menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam *folder* dokumen rekam medis bagi pasien yang baru pertama kali berobat (pasien baru) dan pasien yang berkunjung berikutnya (pasien lama).
  - d. Mengarahkan pasien ke Unit Rawat Jalan (URJ) atau Poliklinik yang sesuai dengan keluhanannya.
  - e. Memberi informasi tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan.
2. Fungsi TPPRJ dalam pelayanan rekam medis :
  - a. Pencatatan identitas ke formulir rekam medis rawat jalan, dan data dasar pasien rawat jalan.
  - b. Pemberi dan pencatat nomor rekam medis sesuai dengan kebijakan penomoran yang ditetapkan.
  - c. Penyedia dokumen rekam medis baru untuk pasien baru.

- d. Penyedia dokumen rekam medis lama untuk pasien lama melalui bagian *Filling*.
  - e. Pendistribusi dokumen rekam medis untuk pelayanan rawat jalan.
  - f. Penyedia informasi jumlah kunjungan pasien rawat jalan.
3. Penerimaan pasien baru dan lama di TPPRJ sebagai berikut :
- a. Penerimaan pasien baru
    - 1) Membuat formulir rawat jalan baru sesuai kasus penyakit pasien dan mencatat setiap penggunaan formulir pada buku catatan penggunaan formulir rawat jalan.
    - 2) Menulis nomor rekam medis baru pada formulir rekam medis rawat jalan berdasarkan buku catatan penggunaan nomor rekam medis rawat jalan atau buku pengendalian nomor rekam medis bagi pasien rawat jalan.
    - 3) Mencatat identitas pasien pada buku register pendaftaran pasien rawat jalan.
    - 4) Mengisi buku ekspedisi TPPRJ.
    - 5) Mendistribusikan pasien dan berkas rekam medis ke unit rawat jalan dengan menggunakan buku ekspedisi TPPRJ.
    - 6) Menerima berkas rekam medis pasien yang selesai pelayanan.
  - b. Penerimaan pasien lama di TPPRJ
    - 1) Meminta KIB dari pasien atau keluarganya (pasien pernah berobat)
    - 2) Mencatat nomor rekam medis dari KIB *ketracer* (slip peminjaman) untuk meminjam berkas rekam medis lama pasien ke bagian *filling*.

- 3) Menerima berkas rekam medis dari *filling* dengan menandatangani buku ekspedisi *filling*.
- 4) Menambahkan formulir rekam medis rawat jalan yang telah habis sesuai kasus penyakit dan mencatat setiap penggunaan formulir pada buku pencatatan penggunaan formulir rawat jalan.
- 5) Mencatat pada buku register pendaftaran pasien rawat jalan.
- 6) Menyerahkan kembali KIB pada pasien dengan berpesan jika kelak berobat lagi, KIB harap dibawa.
- 7) Mengisi buku ekspedisi TPPRJ sebagai bukti serah terima berkas rekam medis.
- 8) Mendistribusikan berkas rekam medis dan pasien ke Unit Rawat Jalan dengan menggunakan buku ekspedisi TPPRJ (Shofari, 2002).



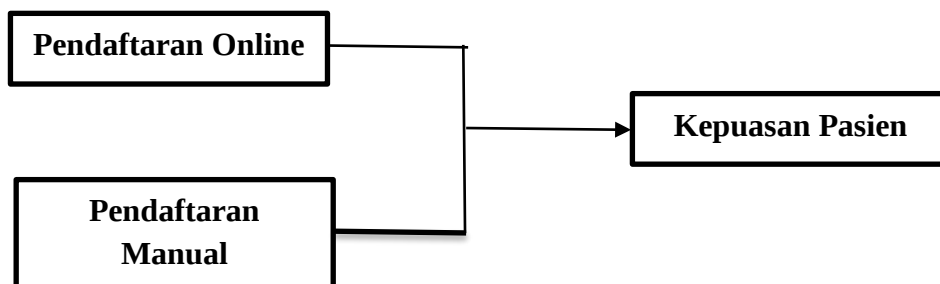
## F. Kerangka Teori



**Gambar 2.1 Kerangka Teori**

Sumber : Nova (2010), Tjiptono (2011) Dan Sofari (2002).

## G. Kerangka Konsep



**Gambar 2.2 Kerangka Konsep**

## **H. Hipotesis Penelitian**

Ha : Ada kepuasan pelayanan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran online di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

Ho : Tidak ada kepuasan pelayanan pasien rawat jalan dengan metode pendaftaran online di RSUD Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga.

