

Assesment of Internal Service Quality Dimensions Using the TOPSIS Method to Improve Service Quality at the Outpatient Registration Sites Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital

[Penilaian Dimensi Kualitas Layanan Internal dengan Menggunakan Metode TOPSIS untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan]

Siti Aisyah Lutfiyah¹⁾, Resta Dwi Yuliani²⁾

¹⁾ Program Studi Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: restadwiyluliani@umsida.ac.id

Abstract. *The quality of internal services in the health sector contains an assessment of the performance results of officers in providing services to patients satisfactorily to prove that the hospital has good quality. There are still problems with the quality of service and patient satisfaction at the Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital, including the lack of supporting facilities in the registration waiting room. The aim of this research is to find a solution for each alternative by using the TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) method as a basis for measuring the quality of health services. This research uses descriptive quantitative methods. The population of this study were patients who were undergoing new and existing outpatient treatment at the Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital. The sample size in this study adopted the Slovin formula resulting in 98 respondents. The results of this research obtained an average tangibles score of 52.80%, reliability 64.06%, responsiveness 78.00%, empathy 64.33%, competence 76.84%, communication 78.00%, and access 65.39% overall it is categorized as satisfied, only the tangibles dimension shows that there are still obstacles so recommendations for additional supporting facilities in the waiting room are needed so that patients do not get bored while waiting in line.*

Keywords - patient satisfaction; service quality; topsis

Abstrak. *Kualitas layanan internal bidang kesehatan berisi tentang penilaian hasil kinerja petugas dalam melakukan pelayanan kepada pasien secara memuaskan untuk membuktikan bahwa rumah sakit mempunyai mutu yang baik. Kualitas layanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan masih terdapat permasalahan diantaranya kurangnya fasilitas pendukung yang ada di ruang tunggu pendaftaran. Tujuan penelitian ini mendapatkan solusi untuk setiap alternatif dengan menggunakan metode TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) sebagai landasan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pasien yang sedang melakukan rawat jalan baru dan lama di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Besaran sampel dalam penelitian ini mengadopsi dari rumus slovin menghasilkan sebanyak 98 responden. Hasil penelitian ini memperoleh rata-rata skor tangibles 52,80%, reliability 64,06%, responsiveness 78,00%, empathy 64,33%, competence 76,84%, communication 78,00%, dan access 65,39% secara keseluruhan berkategori puas, hanya pada dimensi tangibles yang menunjukkan masih adanya kendala sehingga diperlukan rekomendasi penambahan fasilitas pendukung di ruang tunggu agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian.*

Kata Kunci - kepuasan pasien; kualitas layanan; topsis

I. PENDAHULUAN

Rumah Sakit, didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara keseluruhan yang mencakup rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat seperti dalam Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 [1]. Pelayanan Rawat Jalan dikenal sebagai pelayanan kesehatan kepada pasien untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan medis lainnya yang tidak memerlukan rawat inap pasien. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) adalah bagian dari layanan kesehatan yang menerima pasien, baik yang menerima perawatan rawat inap di rumah sakit maupun yang berobat jalan. Disinilah pasien pertama kali berhubungan dengan rumah sakit [2]. Petugas pendaftaran pasien rawat jalan dituntut cepat dan tepat dalam mengambil dan mencatat data pasien, dengan adanya sistem informasi yang digunakan mempermudah dan mempercepat layanan serta mengurangi kesalahan pengolahan data [3]. Rawat jalan sebagai pintu gerbang rumah sakit

karena terdapat hal pokok kepuasan pasien, jika pasien tidak puas dengan pelayanan rawat jalan maka pasien tersebut tidak akan kembali berobat ke rumah sakit tersebut.

Pelayanan yang baik pada suatu rumah sakit merupakan bukti bahwa rumah sakit tersebut mempunyai mutu yang tinggi. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada pemanfaatan sumber daya potensial yang tersedia di rumah sakit atau pusat kesehatan secara tepat, efektif, sesuai dengan standar profesi dan pelayanan serta dengan cara yang aman, memuaskan, etis dan legal dengan memperhatikan batasan dan peluang pemerintah dan pasien sebagai konsumen [4]. Sesuatu dikatakan berkualitas tinggi jika dianggap lebih baik, lebih cepat, lebih inovatif, dan seringkali lebih mahal dibandingkan produk dan layanan berkualitas rendah. Namun hal ini tidak sepenuhnya benar karena sebagian pelanggan memahami pelayanan medis yang berkualitas sebagai pelayanan yang memuaskan pelanggan [5]. Kualitas pelayanan / *service quality* merupakan suatu penilaian terhadap harapan pelanggan dengan hasil kinerja, sikap atau cara karyawan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan secara memuaskan [6]. Menurut Charles Hollis (2006) terdapat 12 dimensi yang berkaitan dengan kualitas layanan internal pada bidang kesehatan (*Internal Health Care Service Quality*) kemudian akan dipilih solusi ideal untuk setiap alternatif menggunakan metode TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*) sebagai landasan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan [7]. Berikut 12 dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu: *tangibles*, *responsiveness*, *courtesy*, *reliability*, *communication*, *competence*, *understanding*, *outcomes*, *caring*, *collaboration*, *access*, dan *equity* [8].

Kepuasan ditentukan oleh penilaian dari seorang pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima oleh pasien. Pengukuran kepuasan dilakukan sebagai upaya untuk menjamin kualitas mutu pelayanan kesehatan yang sudah diberikan [9]. Didalam pelayanan kesehatan, pasien merupakan konsumen dari pelayanan kesehatan karena berhubungan dengan mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran rumah sakit berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan [10]. Pasien merasa puas ketika layanan kesehatan memenuhi atau melampaui harapan. Kepuasan ini dimulai ketika pasien diterima dengan baik dari awal kedatangan mereka hingga mereka meninggalkan tempat pengobatan. Persepsi buruk atau rasa tidak puas pada pelanggan dapat berakibat pada pelanggan tidak berminat lagi untuk menggunakan jasa kita. Maka itulah pentingnya para penyedia jasa harus memperhatikan kualitas dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan [11], dengan ini kepuasan pasien digunakan sebagai penanda keberhasilan pelayanan kesehatan dan suatu wujud evaluasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Menurut penelitian dari Novega (2020) yang telah melakukan peninjauan sebelum penelitian mendapati pelayanan kesehatan di loket pendaftaran RSUD Kepahiang, masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal manajemen waktu dan administrasi rumah sakit. Pelayanan terhadap pasien dilakukan tidak tepat waktu, sehingga pasien menunggu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, prosedur administrasi yang berbelit-belit menyebabkan pasien sebagai konsumen sulit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Petugas loket pendaftaran seperti kurang handal dan tidak tanggap dalam melayani pasien, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi rawat jalan RSUD Kepahiang. Kesenjangan adalah perbedaan antara layanan yang dirasakan (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*) [12].

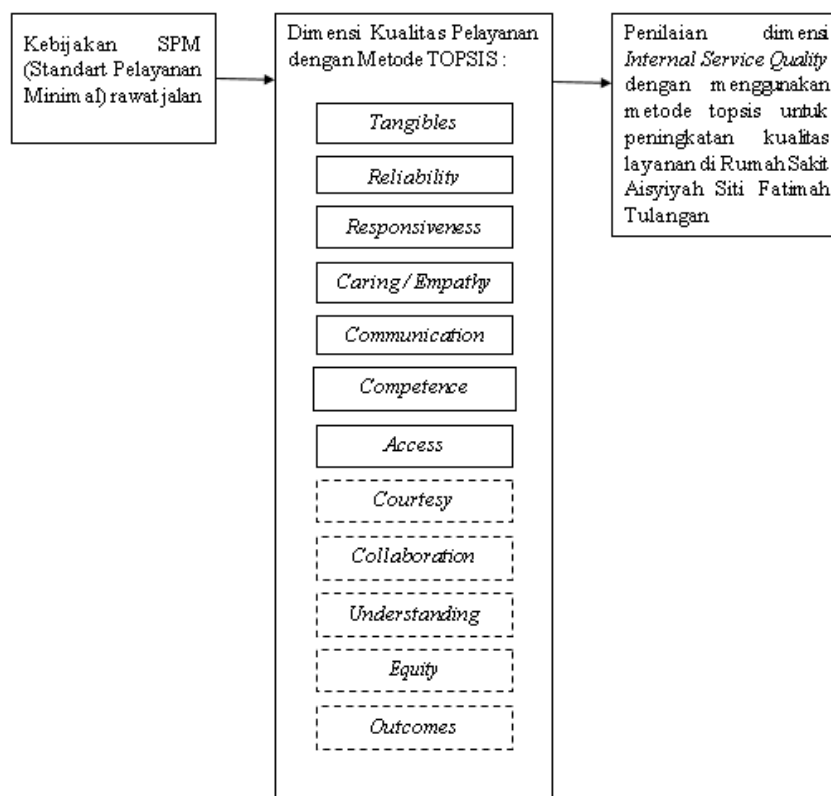
Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan ada 10 responden pasien yang diambil, penelitian ini menunjukkan, bahwa 3 pasien pada dimensi mutu *tangible* menyatakan tidak puas dengan alasan fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah kurang lengkap sehingga menyebabkan pasien bosan saat menunggu antrian, terdapat 4 pasien pada dimensi mutu *reliability* mengatakan kurang puas dengan alasan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan terdapat 3 pasien pada dimensi mutu *responsiveness* mengatakan cukup puas dengan alasan petugas pendaftaran pasien rawat jalan berupaya melakukan pelayanan cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan yang dihadapi pasien.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas kepuasan pasien rawat jalan dalam dimensi *tangible* (bukti fisik) adalah dengan menambahkan berbagai fasilitas pendukung yang ada di ruang tunggu pendaftaran [13]. Pada dimensi *reliability* (kehandalan) kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan tepat waktu sebagaimana yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditetapkan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan adalah waktu perawatan kurang dari 60 menit dengan waktu penyerahan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan kurang dari 10 menit, kepuasan pelanggan/pasien diatas 90% [14]. Pada dimensi *responsiveness* dilihat dari seberapa cepat dan tanggap petugas dalam memberikan penanganan kepada pasien seperti tanggap terhadap masalah / keluhan pasien [15]. Dalam hal ini, rumah sakit harus mempertimbangkan kualitas pelayanan mereka, termasuk waktu tunggu pasien, karena ini dapat berdampak pada kualitas layanan yang diterima pasien, pasien yang puas akan berminat untuk melakukan kunjungan kembali [16].

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, karena pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien untuk menggunakan kembali layanan dan merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada orang lain yang juga memiliki kebutuhan pelayanan kesehatan yang sama.

II. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan, menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah sebagai penilaian dimensi mutu kepuasan pasien untuk peningkatan kualitas layanan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yakni pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti yaitu pasien yang sedang melakukan rawat jalan baru dan lama di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan pada bulan Maret – April 2024 dengan jumlah responden adalah 98 orang. Variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *competence*, *communication*, dan *access*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan yang di ukur dengan dimensi kualitas pelayanan. Pada Outputnya adalah penilaian kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *Internal Service Quality* dengan metode TOPSIS di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Teori
Sumber : Parasuraman dalam Abdul Sani (2021)

Keterangan :

- : Diteliti
- : Tidak Diteliti

Berdasarkan kerangka teori di atas, ada dua belas dimensi kualitas pelayanan. Namun dalam penelitian ini, hanya tujuh dimensi yang sangat relevan dipilih sebagai dimensi dan indikator. Ini karena, dalam konsep metode TOPSIS dapat diterapkan pada semua jenis pelayanan yang berbeda dalam berbagai organisasi. Kualitas pelayanan kesehatan dinilai berdasarkan pemenuhan terhadap standar pelayanan yang dilakukan. Bahwa pelayanan pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan kualitas pelayanan dapat dilihat pada cepat dan lamanya pelayanan di rawat jalan yang dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk pengaruh dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, empati, komunikasi, kompetensi dan akses.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini diukur menggunakan kuesioner, dengan jumlah responden 98 orang yang menerima pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Melalui daftar pernyataan (kuesioner) yang diperoleh mencakup jenis kelamin, tingkat pendidikan tertinggi, pekerjaan dan status jaminan (asuransi). Gambaran umum obyek penelitian dapat diuraikan pada distribusi frekuensi dan persentase berikut ini :

Tabel 3.1 Responden Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan

Kategori	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	41	42%
	Perempuan	57	58%
Jumlah		98	100%
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	1	1%
	SD	2	2%
	SMP	20	20%
	SMA	49	50%
	D1-D3-D4	4	4%
	S1	22	23%
Jumlah		98	100%
Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	4	4%
	PNS/TNI/POLRI	12	12%
	Pegawai Swasta	30	31%
	Wiraswasta	22	23%
	Mahasiswa	5	5%
	IRT	19	19%
	Lainnya	6	6%
Jumlah		98	100%
Status Jaminan	Umum	15	15%
	BPJS	83	85%
Jumlah		98	100%

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Berdasarkan tabel 3.1 Data responden dapat diketahui bahwa responden pasien rawat jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan menurut jenis kelamin perempuan sebanyak 57 dari 98 responden dengan persentase 58% dan apabila dibandingkan dengan responden jenis kelamin laki-laki yaitu 41 dari 98 responden dengan persentase 42%. Dari segi pendidikan, karakteristik pendidikan terakhir SMA sebanyak 49 dari 98 responden dengan persentase 50% mempunyai kualifikasi pendidikan tertinggi dibandingkan dengan tidak sekolah yaitu 1 dari 98 responden dengan persentase 1%. Dari segi pekerjaan, karakteristik responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 30 dari 98 responden dengan persentase 31% dan apabila dibandingkan dengan yang belum/tidak bekerja yaitu 4 dari 98 responden dengan persentase 4%. Berdasarkan status jaminan pasien, karakteristik jenis pasien yang berstatus pasien BPJS sebanyak 83 dari 98 responden dengan persentase 85% dan apabila dibandingkan dengan pasien Umum yaitu 15 dari 98 responden dengan persentase 15%.

Adapun hasil penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan responden berdasarkan tujuh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *competence*, *communication*, *access*) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan adalah sebagai berikut:

B. Dimensi *Tangibles*

Dimensi *tangibles* (berwujud) adalah wujud yang dapat terlihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. Dimensi *tangibles* (berwujud/nyata) mencakup fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan rumah sakit, serta penampilan karyawan [17]. Berikut merupakan hasil penelitian terhadap dimensi *tangibles* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.2 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles*

No	Indikator <i>Tangibles</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Kebersihan diruang tunggu pendaftaran rawat jalan	54,71%	Cukup Puas
2	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu berpenampilan rapi	56,29%	Cukup Puas
3	Fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian	45,86%	Cukup Puas
4	Tersedianya papan informasi seperti alur pendaftaran pasien	53,14%	Cukup Puas
5	Tersedianya perlengkapan alat yang siap dipakai seperti komputer ,jaringan internet, mesin APM, pengeras suara, lcd yang menampilkan antrian	55,86%	Cukup Puas
6	Tersedianya ac agar ruangan menjadi sejuk	53,86%	Cukup Puas
7	Tersedianya tempat duduk di ruang tunggu yang mencukupi	49,86%	Cukup Puas
Jumlah		52,80%	Cukup Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.2 diatas diketahui bahwa gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *tangibles* atau bukti langsung didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 52,80% dengan kategori cukup puas. Pada butir pernyataan pertama mengenai kebersihan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan mendapatkan hasil persentase sebesar 54,71% yang berarti cukup puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai petugas pendaftaran rawat jalan selalu berpenampilan rapi mendapatkan hasil persentase sebesar 56,29% yang berarti cukup puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian mendapatkan hasil persentase sebesar 45,86% yang berarti cukup puas. Pada butir pertanyaan keempat mengenai tersedianya papan informasi seperti alur pendaftaran pasien mendapatkan hasil persentase 53,14% yang berarti cukup puas.

Pada butir pertanyaan kelima mengenai tersedianya perlengkapan alat yang siap dipakai seperti komputer ,jaringan internet, mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), pengeras suara, layar atau monitor televisi yang menampilkan antrian mendapatkan hasil persentase sebesar 55,86% yang berarti cukup puas. Pada butir pertanyaan keenam mengenai tersedianya ac agar ruangan menjadi sejuk mendapatkan hasil persentase sebesar 53,86% yang berarti cukup puas. Pada butir pertanyaan ketujuh mengenai tersedianya tempat duduk di ruang tunggu yang mencukupi mendapatkan hasil persentase sebesar 49,86% yang berarti cukup puas. Oleh karena itu, salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah dimensi *tangibles*. Pada penelitian ini, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, sumber informasi tertulis, dan jarak lokasi dibahas. Dimensi *tangibles* menjadi penting sebagai ukuran pelayanan karena menjadi bukti nyata yang dapat dilihat dan dirasakan sehingga mempengaruhi harapan pelanggan.

Berdasarkan tabel 3.2 dilihat dari skor paling rendah adalah pada butir pertanyaan fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian. Dari hasil pengamatan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan masih belum memenuhi kebutuhan pasien seperti terbatasnya jumlah koran, majalah, mainan anak,dan televisi lebih baik dimanfaatkan sebagai hiburan pasien saat menunggu antrian pendaftaran. Maka dari itu, diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat meningkatkan bukti fisik/nyata yang ada saat ini. Dimensi *tangibles* (berwujud/nyata) mencakup fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Maka dari itu, seharusnya dengan adanya atribut yang telah dinilai baik oleh responden, diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat meningkatkan bukti fisik/nyata yang ada saat ini, dan untuk sarana fasilitas seperti televisi lebih baik dimanfaatkan agar pasien merasa lebih nyaman [18]. Pada pernyataan ini, apabila pasien merasa bosan atau kurang nyaman dapat mempengaruhi respon emosional dan psikis pasien yang kemudian akan mempengaruhi kesembuhan pasien, adanya tingkat kesembuhan pasien yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien serta meningkatkan minat kunjungan ulang ke rumah sakit yang bersangkutan. Karena bukti fisik/nyata ini sangat penting untuk menilai kualitas dari pelayanan yang telah diberikan kepada pasien [19].

C. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan suatu institusi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati [20]. Artinya petugas mampu menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *reliability* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.3 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *reliability*

No	Indikator <i>Reliability</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas pendaftaran memberikan informasi tentang alur pendaftaran pasien	63,83%	Puas
2	Petugas pendaftaran memberi informasi tentang syarat pendaftaran pasien BPJS/ Umum	65,33%	Puas
3	Petugas pendaftaran rawat jalan melakukan pelayanan dengan tepat dalam melayani pasien sesuai dengan standart pelayanan minimal	64,50%	Puas
4	Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit	65,17%	Puas
5	Kesesuaian atas pelayanan yang diberikan dengan yang diinformasikan	65,83%	Puas
6	Ketepatan waktu dalam mendaftarkan pasien	59,67%	Puas
Jumlah		64,06%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.3 diatas diketahui bahwa gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* atau kehandalan didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 64,06% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas pendaftaran memberikan informasi tentang alur pendaftaran pasien mendapatkan hasil persentase 63,83% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai petugas pendaftaran memberi informasi tentang syarat pendaftaran pasien BPJS/ Umum mendapatkan hasil persentase 65,33% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai petugas pendaftaran rawat jalan melakukan pelayanan dengan tepat dalam melayani pasien sesuai dengan standart pelayanan minimal mendapatkan hasil persentase 64,50% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan keempat mengenai prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit mendapatkan hasil persentase 65,17% yang berarti puas.

Pada butir pertanyaan kelima mengenai kesesuaian atas pelayanan yang diberikan dengan yang diinformasikan mendapatkan hasil persentase 65,83% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan keenam mengenai ketepatan waktu dalam mendaftarkan pasien mendapatkan hasil persentase 59,67% yang berarti puas. Pada dimensi *reliability* dapat dilihat dari petugas yang terlatih, ketepatan waktu, perhatian pribadi petugas terhadap pasien, staf yang menyenangkan, dan ruang tunggu yang nyaman.guna menunjang kualitas pelayanan. Jika persepsi pelanggan tentang dimensi *reliability* kualitas pelayanan baik, maka kepuasan pelanggan akan lebih tinggi, dan jika persepsi pelanggan tentang dimensi *reliability* kualitas pelayanan buruk, maka kepuasan pelanggan akan lebih rendah. Dengan ini diharapkan rumah sakit mampu memaksimalkan sumber daya yang ada untuk menyediakan layanan terbaik.

Berdasarkan tabel 3.3 dilihat dari skor paling rendah adalah pada butir pertanyaan ketepatan waktu dalam mendaftarkan pasien. Dari hasil pengamatan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan petugas tidak tepat waktu dalam mendaftarkan pasien sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis adalah kurang lebih 60 menit. Untuk meminimalisir permasalahan tersebut, perlu adanya informasi seputar pelayanan rawat jalan yang terpampang di dinding khususnya di area ruang tunggu pasien rawat jalan dan memberikan edukasi seputar pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan melalui *call center* atau lewat aplikasi online untuk menghindari penumpukan pasien apabila terjadi trobel pada jaringan [21]. Maka disarankan pada dimensi *reliability* perlu adanya petugas yang handal, sumber daya petugas yang mencukupi serta sarana yang tersedia di tempat pendaftaran cukup memadai.

D. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) adalah kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu para pasien, dan merespon, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat berdasarkan mutu pelayanan yang diberikan [22]. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *responsiveness* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.4 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness*

No	Indikator <i>Responsiveness</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas pendaftaran rawat jalan melayani dengan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun)	78,00%	Puas
2	Petugas pendaftaran selalu mengingatkan pasien agar membawa kartu berobat setiap kali berobat	78,80%	Puas

No	Indikator <i>Responsiveness</i>	Persentase (%)	Kategori
3	Petugas pendaftaran rawat jalan tanggap dalam membantu pasien yang datang	76,40%	Puas
4	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu siap membantu pasien apabila ada kesulitan	76,60%	Puas
5	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien	80,20%	Puas
Jumlah		78,00%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.4 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* atau ketanggapan didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 78,00% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas pendaftaran rawat jalan melayani dengan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) mendapatkan hasil persentase 78,00% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai petugas pendaftaran selalu mengingatkan pasien agar membawa kartu berobat setiap kali berobat mendapatkan hasil persentase 78,80% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga petugas pendaftaran rawat jalan tanggap dalam membantu pasien yang datang mendapatkan hasil persentase 76,40% yang berarti puas.

Pada butir pertanyaan keempat mengenai petugas pendaftaran rawat jalan selalu siap membantu pasien apabila ada kesulitan mendapatkan hasil persentase 76,60% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kelima mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien mendapatkan hasil persentase 80,20% yang berarti puas. Mengenai dimensi *responsiveness* dinyatakan dalam kemampuan petugas dalam membantu pasien dalam memberikan pelayanan secara cepat, kemauan mendengarkan dan menyelesaikan keluhan pasien secara optimal. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa memberikan rasa puas kepada pasien memerlukan upaya tambahan untuk mewujudkannya. Berusaha dalam arti petugas secara serius menawarkan segala kemungkinan tanggung jawab hanya demi kepentingan pasien guna mencapai kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 3.4 masing-masing pertanyaan mendapatkan skor rata-rata yang tinggi. Pernyataan ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap dimensi *responsiveness* atau ketanggapan termasuk kedalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi informasi kesehatan yang miliki oleh pelanggan. Artinya, petugas diharapkan mampu mempertahankan sikap tanggap berkesinambungan guna meningkatkan mutu kualitas dari pelayanan yang ada di tempat pendaftaran rawat jalan [23].

E. Dimensi *Empathy*

Dimensi *empathy* (empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien. Dimensi *empathy* berupaya memahami keinginan pasien untuk mendapat kejelasan informasi demi kepentingan pasien [24]. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *empathy* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.5 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *empathy*

No	Indikator <i>Empathy</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas membantu pasien apabila kesulitan dalam melengkapi persyaratan BPJS / Umum	62,17%	Puas
2	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	65,83%	Puas
3	Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan informasi pelayanan kepada pasien dengan jelas	65,67%	Puas
4	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu bersikap adil tanpa membedakan – bedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum	65,33%	Puas
5	Pemahaman dari petugas akan kebutuhan/perasaan pasien	61,50%	Puas
6	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan di bagian pendaftaran	65,50%	Puas
Jumlah		64,33%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.5 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *empathy* atau empati didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 64,33% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas membantu pasien apabila kesulitan dalam melengkapi persyaratan BPJS / Umummendapatkan hasil persentase 62,17% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai petugas pendaftaran rawat jalan selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien mendapatkan hasil persentase 65,83% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai petugas pendaftaran rawat jalan memberikan informasi pelayanan kepada pasien dengan jelas mendapatkan hasil persentase 65,67% yang berarti puas.

Pada butir pertanyaan keempat mengenai petugas pendaftaran rawat jalan selalu bersikap adil tanpa membedakan – bedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum mendapatkan hasil persentase 65,33% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kelima mengenai pemahaman dari petugas akan kebutuhan/perasaan pasien mendapatkan hasil persentase 61,50% yang berarti puas. Dan pada butir pertanyaan keenam mengenai petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan di bagian pendaftaran mendapatkan hasil persentase 65,50% yang berarti puas. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah dimensi empati, karena terdapat hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Semua tenaga kesehatan diharapkan dapat memperhatikan perasaan pasien sehingga mereka dapat memberikan kualitas layanan yang dapat memenuhi kepuasan pasien. Upaya untuk memberikan kualitas layanan diiringi dengan pemahaman petugas, termasuk kemudahan untuk memberikan informasi tentang layanan kepada pasien.

Berdasarkan tabel 3.5 masing-masing pertanyaan mendapatkan rata-rata skor yang tinggi. Pernyataan ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan dimensi *empathy* untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi layanan harus merasa seperti pihak yang ingin dilayani dan memahami masalah mereka. Pihak yang dilayani juga harus memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang dilayani, sehingga keduanya memiliki perasaan yang sama. Berarti empati dalam suatu rumah sakit menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan [25].

F. Dimensi *Competence*

Dimensi *competence* (kompetensi) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan atau keterampilan yang tinggi sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit [26]. Seorang petugas harus mempunyai pengetahuan, keterampilan, dan perilaku baik yang merupakan kompetensi dari profesinya. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *comptence* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.6 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *competence*

No	Indikator <i>Competence</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas pendaftaran rawat jalan mampu dalam merespon pertanyaan pasien terkait keluhannya	74,20%	Puas
2	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusi	75,40%	Puas
3	Kemampuan petugas dalam mendaftarkan pasien dengan tepat	76,20%	Puas
4	Petugas memberikan penjelasan/arahan dengan jelas	76,80%	Puas
5	Petugas mampu mengoperasikan komputer dengan baik	81,60%	Sangat Puas
Jumlah		76,84%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.6 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *competence* atau kompeten didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 76,84% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas pendaftaran rawat jalan mampu dalam merespon pertanyaan pasien terkait keluhannya mendapatkan hasil persentase 74,20% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai kecepatan petugas dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusi mendapatkan hasil persentase 75,40% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai kemampuan petugas dalam mendaftarkan pasien dengan tepat mendapatkan hasil persentase 76,20% yang berarti puas.

Pada butir pertanyaan keempat mengenai Petugas memberikan penjelasan/arahan dengan jelas mendapatkan hasil persentase 76,80% yang berarti puas. Dan pada butir pertanyaan kelima mengenai petugas mampu mengoperasikan komputer dengan baik mendapatkan hasil persentase 81,60% yang berarti sangat puas. Dalam konteks dimensi

kompetensi, kompetensi didefinisikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki oleh seorang petugas kesehatan untuk melaksanakan tugasnya dalam berbagai struktur pelayanan kesehatan. Pentingnya penguasaan kompetensi ini bagi seorang profesional petugas pendaftaran terkait dengan kualitas kerja dan jenjang karirnya, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memenuhi kompetensi dalam melakukan pekerjaannya di tempat pendaftaran.

Berdasarkan tabel 3.6 masing-masing pertanyaan mendapatkan rata-rata skor yang tinggi. Dalam dimensi *competence* menyangkut kemampuan, keterampilan, dan kinerja pemberi layanan kesehatan. Dimensi *competence* mencakup pemberi layanan kesehatan dengan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati seperti ketepatan, kepatuhan, kebenaran dan konsistensi. Apabila salah satu kompetensi tidak dipenuhi dapat mengakibatkan penyimpangan kecil terhadap pelayanan sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan [27].

G. Dimensi Communication

Dimensi *communication* (komunikasi) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani [28]. Dimensi ini sangat penting dilakukan oleh petugas pendaftaran yang mengarah pada kepuasan pasien. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *communication* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.7 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *communication*

No	Indikator Communication	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas mampu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien	80,80%	Puas
2	Petugas mampu menjelaskan dengan jelas atas pertanyaan yang diajukan pasien	79,00%	Puas
3	Petugas memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	74,20%	Puas
4	Petugas dalam melayani pasien dengan ramah dan sopan	79,20%	Puas
5	Petugas meminta izin sebelum melakukan pendaftaran pasien	76,80%	Puas
Jumlah		78,00%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.7 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *communication* atau komunikasi didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 78,00% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas mampu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien mendapatkan hasil persentase 80,80% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai petugas mampu menjelaskan dengan jelas atas pertanyaan yang diajukan pasien mendapatkan hasil persentase 79,00% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai petugas memberikan kesempatan bertanya kepada pasien mendapatkan hasil persentase 74,20% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan keempat mengenai petugas dalam melayani pasien dengan ramah dan sopan mendapatkan hasil persentase 79,20% yang berarti puas. Dan pada butir pertanyaan kelima mengenai petugas meminta izin sebelum melakukan pendaftaran pasien mendapatkan hasil persentase 76,80% yang berarti puas. Dalam bidang pelayanan kesehatan, aspek komunikasi antara tenaga kesehatan adalah yang paling penting. Kurangnya komunikasi dapat menyebabkan kesalahan dalam menangani pasien dan keterlambatan dalam layanan. Komunikasi yang kurang efektif juga dapat menunjukkan koordinasi tenaga kesehatan yang kurang baik. Kadang-kadang, komunikasi hanya terdiri dari perintah dan konfirmasi tanpa diskusi atau pertukaran pengetahuan. Ada kemungkinan pelayanan yang tumpang tindih, konflik antar profesional, dan keterlambatan pendaftaran pasien karena banyaknya pelayanan yang ada di rumah sakit.

Berdasarkan tabel 3.7 masing-masing pertanyaan mendapatkan rata-rata skor yang tinggi. Pada dimensi *communication* atau komunikasi menyangkut kemampuan dalam memberikan informasi kepada pasien dalam bahasa yang dapat mereka pahami. Hal ini dapat memenuhi kebutuhan informasi -informasi yang telah diberikan petugas dengan sangat jelas mulai dari informasi pelayanan yang akan didapatkan oleh pasien [29].

H. Dimensi Access

Dimensi *access* (akses) adalah kemudahan layanan kesehatan yang ditawarkan itu dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, social, ekonomi, dan bahasa [30]. Dimensi *access* ini dapat memenuhi keinginan pelayanan yang dibutuhkan pasien. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *access* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.8 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *access*

No	Indikator Access	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas mengetahui jenis-jenis layanan di rumah sakit	65,50%	Puas
2	Kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas seperti jadwal dokter	66,17%	Puas
3	Petugas mengetahui tempat poliklinik yang akan dituju pasien	67,17%	Puas
4	Akses jalan menuju rumah sakit dapat dilalui tanpa ada hambatan	65,17%	Puas
5	Rumah sakit memiliki akses kerja sama dengan asuransi lain	67,33%	Puas
6	Dapat menggunakan fasilitas rumah sakit dengan mudah	61,00%	Puas
Jumlah		65,39%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.8 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *access* atau akses didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 65,39% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas mengetahui jenis-jenis layanan di rumah sakit mendapatkan hasil persentase 65,50% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas seperti jadwal dokter mendapatkan hasil persentase 66,17% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai petugas mengetahui tempat poliklinik yang akan dituju pasien mendapatkan hasil persentase 67,17% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan keempat mengenai akses jalan menuju rumah sakit dapat dilalui tanpa ada hambatan mendapatkan hasil persentase 65,17% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kelima mengenai rumah sakit memiliki akses kerja sama dengan asuransi lain mendapatkan hasil persentase 67,33% yang berarti puas. Dan pada butir pertanyaan keenam mengenai dapat menggunakan fasilitas rumah sakit dengan mudah mendapatkan hasil persentase 61,00% yang berarti puas.

Pada dimensi *access*, akses masyarakat terhadap layanan kesehatan seringkali hanya dilihat dari sudut pandang penyedia layanan. Kementerian Kesehatan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi untuk meningkatkan kondisi kesehatan masyarakat. Namun, harus diakui bahwa pembangunan kesehatan masih menghadapi banyak tantangan. Beberapa di antaranya adalah munculnya masalah kesehatan baru atau penyakit menular yang berulang, perbedaan status sosial dan ekonomi antar daerah, dan kesenjangan dalam status kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, tanggung jawab Kementerian Kesehatan dan rumah sakit untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang seragam di seluruh Indonesia sehingga setiap orang dapat mendapatkan perawatan medis dengan biaya yang lebih rendah dan lebih dekat ke rumah mereka.

Berdasarkan tabel 3.8 masing-masing pertanyaan mendapatkan rata-rata skor yang tinggi. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, jenis transportasi dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan. Akses ekonomi berkaitan dengan kemampuan membayar biaya layanan kesehatan. Akses sosial atau budaya berkaitan dengan dapat diterima atau tidak layaknya layanan kesehatan itu secara sosial atau nilai budaya, kepercayaan dan perilaku. Akses organisasi adalah sejauh mana layanan kesehatan itu diukur agar memberi kemudahan kepada pasien [31].

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam penilaian dimensi untuk peningkatan kualitas layanan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan menggunakan metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) terdapat 7 dimensi kualitas layanan dengan masing-masing skor sebagai berikut :

Hasil dimensi *tangibles* (berwujud / nyata) didapatkan skor 52,80% dikategori cukup puas, dari hasil dimensi *reliability* (kehandalan) didapatkan skor 64,06% dikategori puas, dari hasil dimensi *responsiveness* (ketanggapan) didapatkan skor 78,00% dikategori puas, dari hasil dimensi *empathy* (empati) didapatkan skor 64,33% dikategori puas, dari hasil dimensi *competence* (kompeten) didapatkan skor 76,84% dikategori puas, dari hasil dimensi *communication* (komunikasi) didapatkan skor 78,00% dikategori puas, dari hasil dimensi *access* (akses) didapatkan skor 65,39% dikategori puas. Pada penelitian ini dinyatakan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan dikategorikan puas, hanya pada dimensi *tangibles* (berwujud / nyata) dengan skor terendah dikategori cukup puas. Oleh karena itu, diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan bukti fisik/nyata yang ada saat ini terutama fasilitas tambahan seperti koran, majalah, mainan untuk anak, tempat duduk yang mencukupi dan televisi yang bisa dimanfaatkan sebagai hiburan pasien agar merasa lebih nyaman dan tidak bosan saat menunggu antrian untuk meningkatkan kualitas layanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur atas penyelesaian penelitian saya. Semoga penelitian saya memberikan kontribusi yang berarti dalam pemahaman atau pengembangan di bidang yang saya teliti. Terima kasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Kaprodi Manajemen Informasi Kesehatan, Dosen Pembimbing, dan petugas Rekam Medis Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo yang telah membantu pelaksanaan penelitian saya.

REFERENSI

- [1] J. I. Putri, "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Labuang Baji," Jun 2022.
- [2] V. Indriyani dan L. Herfiyanti, "Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat," *Cerdika J. Ilm. Indones.*, vol. 1, no. 7, hlm. 882–892, Jul 2021, doi: 10.59141/cerdika.v1i7.139.
- [3] P. I. Listyorini dan L. Rosella, "Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Gajah Surakarta," *SMIKNAS*, hlm. 1–11, Mar 2019.
- [4] J. Natassa dan S. S. Dwijayanti, "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak," *Health CARE J. Kesehat.*, vol. 8, no. 2, Art. no. 2, Des 2019.
- [5] I. B. R. Jaya, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular Di Uptd Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo," Universitas Hasanuddin, 2022.
- [6] P. A. R. J. Putri, S. A. Handoko, N. M. S. Nopiyani, N. W. A. Utami, dan N. K. F. R. Pertiwi, "Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada," *Bali Dent. J.*, vol. 3, no. 2, hlm. 103–113, 2019.
- [7] A. Sani, "Analisis Kualitas Pelayanan Rsud Bangka Tengah," *BESTARI*, vol. 1, no. 2, Art. no. 2, Mar 2021.
- [8] Murdani, A. S. Sembiring, dan T. S. Alasi, "Penyedia Layanan Konsultasi Kesehatan dengan Metode TOPSIS," *J. Armada Inform.*, vol. 7, no. 1, Art. no. 1, Jul 2023, Diakses: 13 November 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.stmikmethodistbinjai.ac.id/jai/article/view/67>
- [9] K. Sari, Megawati, dan H. Ahmad, "Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan,," *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones. MPPKI*, vol. 6, no. 5, Art. no. 5, Mei 2023, doi: 10.56338/mppki.v6i5.3470.
- [10] H. Mhk, "Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit," *J. Manaj. Inf. Dan Adm. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, Art. no. 1, Jun 2021, doi: 10.32585/jmiak.v4i1.1322.
- [11] S. M. Dewi, W. Sando, dan A. S. Efendi, "Analysis of Factors of Service Quality on Patient Satisfaction in the Outpatient Clinic of Bhayangkara TK Hospital. III Pekanbaru, Riau Police: Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Pekanbaru Polda Riau," *J. Olahraga Dan Kesehat. ORKES*, vol. 1, no. 3, Art. no. 3, 2022, doi: 10.56466/orkes/Vol1.Iss3.74.
- [12] N. Novega, "Kualitas Pelayanan : Realibility, Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Di Loker Pendaftaran Rsud Kabupaten Kepahiang," *Mitra Raflesia J. Health Sci.*, vol. 12, no. 1, Art. no. 1, Jun 2020, doi: 10.51712/mitraraflesia.v12i1.28.
- [13] F. Agiwahyunto dan F. Noegroho, "Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang," *Media Ilmu Kesehat.*, vol. 8, hlm. 210–216, Jul 2020, doi: 10.30989/mik.v8i3.330.
- [14] "Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit." Diakses: 17 Januari 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.regulasip.id/book/9233/read>
- [15] D. Oktaria, F. Fajrini, N. Latifah, dan N. Romdhona, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 202," vol. 2, 2021.
- [16] J. Simbolon dan S. D. Sipayung, "Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan," *SEHATMAS J. Ilm. Kesehat. Masy.*, vol. 1, no. 4, Art. no. 4, Okt 2022, doi: 10.55123/sehatmas.v1i4.937.
- [17] A. Virgi Trisyalela, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Rekam Medis Di Rsau Dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan.,," diploma, STIKES Bhakti Husada Mulia, 2021. Diakses: 12 November 2023. [Daring]. Tersedia pada: <http://repository.stikes-bhm.ac.id/1167/>
- [18] K. Nisa dan N. W. K. W. Wati, "Tinjauan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Dari Perspektif Admisi Di Puskesmas Guntung Manggis," *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 12, no. 1, Art. no. 1, Mar 2024, doi: 10.33560/jmiki.v12i1.554.

- [19] A. Febrianil, M. Surip, dan E. Gunawan, "Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau dari Aspek Mutu Pelayanan Dibagian TPPRJ di Rumah Sakit Ibu dan Anak dr. Djoko Pramono Karawang," *Health Inf. J. Penelit.*, vol. 15, no. 1, Art. no. 1, Agu 2023.
- [20] F. Reu, "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam pada Rsup Dr. Sitanala Tangerang," *Sehat Rakyat J. Kesehat. Masy.*, vol. 3, no. 1, Art. no. 1, Feb 2024, doi: 10.54259/sehatrakyat.v3i1.2446.
- [21] S. Arifin, G. T. Setyoaji, N. A. Anisa, dan Siswohadi, "Analisis Operasional Pelayanan Terhadap Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo," *Al-Muttaqin J. Studi Sos. Dan Ekon.*, vol. 2, no. 1, Art. no. 1, Jan 2021.
- [22] A. Setiawati, W. Arumsari, dan S. Rahayu, "Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangmoncol," *Indones. J. Health Community*, vol. 4, no. 2, Art. no. 2, Des 2023, doi: 10.31331/ijheco.v4i2.3021.
- [23] S. Octaviasuni dan W. R. Wulan, "Kualitas Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Provinsi Jawa Barat : Literature Review," *VISI KES J. Kesehat. Masy.*, vol. 20, no. 2, Art. no. 2, Mar 2022, Diakses: 29 April 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/5827>
- [24] E. Widianawati, "Literatur Review Determinan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien TPPRJ Di Puskesmas Indonesia," *Indones. J. Health Inf. Manag.*, vol. 3, no. 1, Art. no. 1, Feb 2023, doi: 10.54877/ijhim.v3i1.100.
- [25] Y. Soumokil, M. Syafar, dan A. Yusuf, "Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru," *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada*, vol. 10, no. 2, Art. no. 2, Des 2021, doi: 10.35816/jiskh.v10i2.645.
- [26] U. Khasanah, A. Santoso, dan C. N. Fatiha, "Evaluation of BPJS and Non BPJS Outpatient Satisfaction for the Quality of Service in the Pharmacy Installation of Tugurejo Regional Hospital of Central Java Province," *Sultan Agung Fundam. Res. J.*, vol. 1, no. 1, Art. no. 1, Jan 2020.
- [27] M. Halid, U. Hasanah, Ikhwan, dan R. P. A. Putra, "Gambaran Kompetensi Petugas Rekam Medis pada Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Khusus X Tahun 2021," *J. Penelit. Dan Kaji. Ilm. Kesehat. Politek. Medica Farma Husada Mataram*, vol. 8, no. 2, Art. no. 2, Okt 2022, doi: 10.33651/jpkik.v8i2.433.
- [28] I. A. Imron dan S. Rejeki, "Analisis Pengelolaan Mutu Pelayanan Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bulakamba," *J. Ris. Ilmu Kesehat. Umum Dan Farm. JRIKUF*, vol. 2, no. 2, Art. no. 2, Apr 2024, doi: 10.57213/jrikuf.v2i2.248.
- [29] K. I. L. Dewi, N. N. Yulianthini, dan N. L. W. S. Telagawathi, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja," *Bisma J. Manaj.*, vol. 5, no. 2, Art. no. 2, Nov 2020, doi: 10.23887/bjm.v5i2.22011.
- [30] M. Fanny, L. O. A. I. Ahmad, dan R. D. Liaran, "Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari," *J. Kesehat. Masy. Celebes*, vol. 1, no. 02, Art. no. 02, 2020.
- [31] R. F. Maulany, R. S. Dianingati, dan E. Annisaa', "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan," *Indones. J. Pharm. Nat. Prod.*, vol. 4, no. 2, Art. no. 2, Des 2021, doi: 10.35473/ijpnp.v4i2.1161.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

SITI AISYAH L_ ARTIKEL.docx

by Cek Turnitin

Submission date: 24-Jun-2024 04:42AM (UTC-0500)

Submission ID: 2407777280

File name: SITI_AISYAH_L__ARTIKEL.docx (166.87K)

Word count: 6769

Character count: 50303

Assesment of Internal Service Quality Dimensions Using the TOPSIS Method to Improve Service Quality at the Outpatient Registration Sites Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital

[Penilaian Dimensi Kualitas Layanan Internal dengan Menggunakan Metode TOPSIS untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan]

Siti Aisyah Lutfiyah¹⁾, Restadwi Yuliani²⁾

¹⁾ Program Studi Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi D-IV Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: restadwiyluliani@umsida.ac.id

Abstract. The quality of internal services in the health sector contains an assessment of the performance results of officers in providing services to patients satisfactorily to prove that the hospital has good quality. There are still problems with the quality of service and patient satisfaction at the Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital, including the lack of supporting facilities in the registration waiting room. The aim of this research is to find a solution for each alternative by using the TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) method as a basis for measuring the quality of health services. This research uses descriptive quantitative methods. The population of this study were patients who were undergoing new and existing outpatient treatment at the Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital. The sample size in this study adopted the Slovin formula resulting in 98 respondents. The results of this research obtained an average tangibles score of 52.80%, reliability 64.06%, responsiveness 78.00%, empathy 64.33%, competence 76.84%, communication 78.00%, and access 65.39% overall it is categorized as satisfied, only the tangibles dimension shows that there are still obstacles so recommendations for additional supporting facilities in the waiting room are needed so that patients do not get bored while waiting in line.

Keywords - patient satisfaction; service quality; topsis

Abstrak. Kualitas layanan internal bidang kesehatan berisi tentang penilaian hasil kinerja petugas dalam melakukan pelayanan kepada pasien secara memuaskan untuk membuktikan bahwa rumah sakit mempunyai mutu yang baik. Kualitas layanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan masih terdapat permasalahan diantaranya kurangnya fasilitas pendukung yang ada di ruang tunggu pendaftaran. Tujuan penelitian ini mendapatkan solusi untuk setiap alternatif dengan menggunakan metode TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) sebagai landasan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pasien yang sedang melakukan rawat jalan baru dan lama di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Besaran sampel dalam penelitian ini mengadopsi dari rumus slovin menghasilkan sebanyak 98 responden. Hasil penelitian ini memperoleh rata-rata skor tangibles 52,80%, reliability 64,06%, responsiveness 78,00%, empathy 64,33%, competence 76,84%, communication 78,00%, dan access 65,39% secara keseluruhan berkategori puas, hanya pada dimensi tangibles yang menunjukkan masih adanya kendala sehingga diperlukan rekomendasi penambahan fasilitas pendukung di ruang tunggu agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian.

Kata Kunci - kepuasan pasien; kualitas layanan; topsis

I. PENDAHULUAN

Rumah Sakit, didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara keseluruhan yang mencakup rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat seperti dalam Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 [1]. Pelayanan Rawat Jalan dikenal sebagai pelayanan kesehatan kepada pasien untuk keperluan evaluasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan medis lainnya yang tidak memerlukan rawat inap pasien. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) adalah bagian dari layanan kesehatan yang menerima pasien, baik yang menerima perawatan rawat inap di rumah sakit maupun yang berobat jalan. Disinilah pasien pertama kali berhubungan dengan rumah sakit [2]. Petugas pendaftaran pasien rawat jalan dituntut cepat dan tepat dalam mengambil dan mencatat data pasien, dengan adanya sistem informasi yang digunakan mempermudah dan mempercepat layanan serta mengurangi kesalahan pengolahan data [3]. Rawat jalan sebagai pintu gerbang rumah sakit karena terdapat hal pokok kepuasan pasien, jika pasien tidak puas dengan pelayanan rawat jalan maka pasien tersebut tidak akan kembali berobat ke rumah sakit tersebut.

Pelayanan yang baik pada suatu rumah sakit merupakan bukti bahwa rumah sakit tersebut mempunyai mutu yang tinggi. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada pemanfaatan sumber daya potensial yang tersedia di rumah sakit atau pusat kesehatan secara cepat, efektif, sesuai dengan standar profesi dan pelayanan serta dengan cara yang aman, memuaskan, etis dan legal dengan memperhatikan batasan dan peluang pemerintah dan pasien sebagai konsumen [4]. Sesuatu dikatakan berkualitas tinggi jika dianggap lebih baik, lebih cepat, lebih inovatif, dan seringkali lebih mahal dibandingkan produk dan layanan berkualitas rendah. Namun hal ini tidak sepenuhnya benar karena sebagian pelanggan memahami pelayanan medis yang berkualitas sebagai pelayanan yang memuaskan pelanggan [5]. Kualitas pelayanan / *service quality* merupakan suatu penilaian terhadap harapan pelanggan dengan hasil kinerja, sikap atau cara karyawan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan secara memuaskan [6]. Menurut Charles Hollis (2006) terdapat 12 dimensi yang berkaitan dengan kualitas layanan internal pada bidang kesehatan (*Internal Health Care Service Quality*) kemudian akan dipilih solusi ideal untuk setiap alternatif menggunakan metode TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*) sebagai landasan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan [7]. Berikut 12 dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu: *tangibles, responsiveness, courtesy, reliability, communication, competence, understanding, outcome, caring, collaboration, access, dan equity* [8].

Kepuasan ditentukan oleh penilaian dari seorang pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima oleh pasien. Pengukuran kepuasan dilakukan sebagai upaya untuk menjamin kualitas mutu pelayanan kesehatan yang sudah diberikan [9]. Dalam pelayanan kesehatan, pasien merupakan konsumen dari pelayanan kesehatan karena berhubungan dengan mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran rumah sakit berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan [10]. Pasien merasa puas ketika layanan kesehatan memenuhi atau melampaui harapan. Kepuasan ini dimulai ketika pasien diterima dengan baik dari awal kedatangan mereka hingga mereka meninggalkan tempat pengobatan. Persepsi buruk atau rasa tidak puas pada pelanggan dapat berakibat pada pelanggan tidak berminat lagi untuk menggunakan jasa kita. Maka itulah pentingnya para penyedia jasa harus memperhatikan kualitas dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan [11]. Dengan ini kepuasan pasien digunakan sebagai penanda keberhasilan pelayanan kesehatan dan suatu wujud evaluasi pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Menurut penelitian dari Novega (2020) yang telah melakukan peninjauan sebelum penelitian mendapati pelayanan kesehatan di loket pendaftaran RSUD Kepahiang, masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal manajemen waktu dan administrasi rumah sakit. Pelayanan terhadap pasien dilakukan tidak tepat waktu, sehingga pasien menunggu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, prosedur administrasi yang berbelit-belit menyebabkan pasien sebagai konsumen sulit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Petugas loket pendaftaran seperti kurang handal dan tidak tanggap dalam melayani pasien, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi rawat jalan RSUD Kepahiang. Kesenjangan adalah perbedaan antara layanan yang dirasakan (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*) [12].

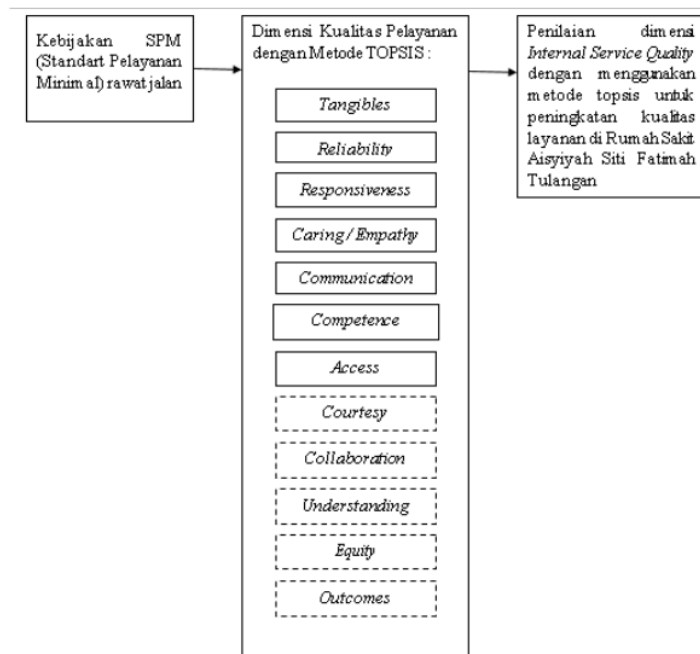
Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan di bagian pendaftaran pasien rawat jalan ada 10 responden pasien yang diambil, penelitian ini menunjukkan, bahwa 3 pasien pada dimensi mutu *tangible* menyatakan tidak puas dengan alasan fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah kurang lengkap sehingga menyebabkan pasien bosan saat menunggu antrian, terdapat 4 pasien pada dimensi mutu *reliability* mengatakan kurang puas dengan alasan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan terdapat 3 pasien pada dimensi mutu *responsiveness* mengatakan cukup puas dengan alasan petugas pendaftaran pasien rawat jalan berupaya melakukan pelayanan cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan yang dihadapi pasien.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas kepuasan pasien adalah jalan dalam dimensi *tangible* (bukti fisik) adalah dengan menambahkan berbagai fasilitas pendukung yang ada di ruang tunggu pendaftaran [13]. Pada dimensi *ability* (kehandalan) kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan tepat waktu sebagaimana yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditetapkan di empat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan adalah waktu perawatan kurang dari 60 menit dengan waktu penyerahan dokumen rekam medis pelayanan rawat jalan kurang dari 10 menit, kepuasan pelanggan/pasien diatas 90% [14]. Pada dimensi *responsiveness* dilihat dari seberapa cepat dan tanggap petugas dalam memberikan penanganan kepada pasien seperti tanggap terhadap masalah / keluhan pasien [15]. Dalam hal ini, rumah sakit harus mempertimbangkan kualitas pelayanan mereka, termasuk waktu tunggu pasien, karena ini dapat berdampak pada kualitas layanan yang diterima pasien, pasien yang puas akan berniat untuk melakukan kunjungan kembali [16].

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, karena pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien untuk menggunakan kembali layanan dan merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada orang lain yang juga memiliki kebutuhan pelayanan kesehatan yang sama.

II. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan, menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah sebagai penilaian dimensi mutu kepuasan pasien untuk peningkatan kualitas layanan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yakni pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti yaitu pasien yang sedang melakukan rawat jalan baru dan lama di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan pada bulan Maret – April 2024 dengan jumlah responden adalah 98 orang. Variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *competence*, *communication*, dan *access*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan yang di ukur dengan dimensi kualitas pelayanan. Pada Outputnya adalah penilaian kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan dimensi *Internal Service Quality* dengan metode TOPSIS di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber : Parasuraman dalam Abdul Sani (2021)

Keterangan :

: Diteliti

: Tidak Diteliti

Berdasarkan kerangka teori di atas, ada dua belas dimensi kualitas pelayanan. Namun dalam penelitian ini, hanya tujuh dimensi yang sangat relevan dipilih sebagai dimensi dan indikator. Ini karena, dalam konsep metode TOPSIS dapat diterapkan pada semua jenis pelayanan yang berbeda dalam berbagai organisasi. Kualitas pelayanan kesehatan dinilai berdasarkan pemenuhan terhadap standar pelayanan yang dilakukan. Bahwa pelayanan pada tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan kualitas pelayanan dapat dilihat pada cepat dan lamanya pelayanan di rawat jalan yang dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk pengaruh dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, empati, komunikasi, kompetensi dan akses.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini diukur menggunakan kuesioner, dengan jumlah responden 98 orang yang menerima pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Melalui daftar pernyataan (kuesioner) yang diperoleh mencakup jenis kelamin, tingkat pendidikan tertinggi, pekerjaan dan status jaminan (asuransi). Gambaran umum obyek penelitian dapat diuraikan pada distribusi frekuensi dan persentase berikut ini :

Tabel 3.1 Responden Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan

Kategori	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	41	42%
	Perempuan	57	58%
	Jumlah	98	100 %
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	1	1%
	SD	2	2%
	SMP	20	20%
	SMA	49	50%
	D1-D3-D4	4	4%
	S1	22	23%
	Jumlah	98	100 %
Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	4	4%
	PNS/TNI/POLRI	12	12%
	Pegawai Swasta	30	31%
	Wiraswasta	22	23%
	Mahasiswa	5	5%
	IRT	19	19%
	Lainnya	6	6%
	Jumlah	98	100 %
Status Jaminan	Umum	15	15%
	BPJS	83	85%
	Jumlah	98	100 %

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Berdasarkan tabel 3.1 Data responden dapat diketahui bahwa responden pasien rawat jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan menurut jenis kelamin perempuan sebanyak 57 dari 98 responden dengan persentase 58% dan apabila dibandingkan dengan responden jenis kelamin laki-laki yaitu 41 dari 98 responden dengan persentase 42%. Dari segi pendidikan, karakteristik pendidikan terakhir SMA sebanyak 49 dari 98 responden dengan persentase 50% mempunyai kualifikasi pendidikan tertinggi dibandingkan dengan tidak sekolah yaitu 1 dari 98 responden dengan persentase 1%. Dari segi pekerjaan, karakteristik responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 30 dari 98 responden dengan persentase 31% dan apabila dibandingkan dengan yang belum/tidak bekerja yaitu 4 dari 98 responden dengan persentase 4%. Berdasarkan status jaminan pasien, karakteristik jenis pasien yang berstatus pasien BPJS sebanyak 83 dari 98 responden dengan persentase 85% dan apabila dibandingkan dengan pasien Umum yaitu 15 dari 98 responden dengan persentase 15%.

Adapun hasil penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan responden berdasarkan tujuh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *competence*, *communication*, *access*) di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan adalah sebagai berikut:

B. Dimensi *Tangibles*

Dimensi *tangibles* (berwujud) adalah wujud yang dapat terlihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. Dimensi *tangibles* (berwujud/nyata) mencakup fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan rumah sakit, serta penampilan karyawan [17]. Berikut merupakan hasil penelitian terhadap dimensi *tangibles* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.2 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles*

No	Indikator <i>Tangibles</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Kebersihan diruang tunggu pendaftaran rawat jalan	54,71%	Cukup Puas
2	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu berpenampilan rapi	56,29%	Cukup Puas
3	Fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian	45,86%	Cukup Puas
4	Tersedianya papan informasi seperti alur pendaftaran pasien	53,14%	Cukup Puas
5	Tersedianya perlengkapan alat yang siap dipakai seperti komputer jaringan internet, mesin APM, pengeras suara, lcd yang menampilkan antrian	55,86%	Cukup Puas
6	Tersedianya ac agar ruangan menjadi sejuk	53,86%	Cukup Puas
7	Tersedianya tempat duduk di ruang tunggu yang mencukupi	49,86%	Cukup Puas
Jumlah		52,80%	Cukup Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.2 diatas diketahui bahwa gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *tangibles* atau bukti langsung didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 52,80% dengan kategori cukup puas. Pada butir pernyataan pertama mengenai kebersihan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan mendapatkan hasil persentase sebesar 54,71% yang berarti cukup puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai petugas pendaftaran rawat jalan selalu berpenampilan rapi mendapatkan hasil persentase sebesar 56,29% yang berarti cukup puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian mendapatkan hasil persentase sebesar 45,86% yang berarti cukup puas. Pada butir pertanyaan keempat mengenai tersedianya papan informasi seperti alur pendaftaran pasien mendapatkan hasil persentase 53,14% yang berarti cukup puas.

Pada butir pertanyaan kelima mengenai tersedianya perlengkapan alat yang siap dipakai seperti komputer jaringan internet, mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), pengeras suara, layar atau monitor televisi yang menampilkan antrian mendapatkan hasil persentase sebesar 55,86% yang berarti cukup puas. Pada butir pertanyaan keenam mengenai tersedianya ac agar ruangan menjadi sejuk mendapatkan hasil persentase sebesar 53,86% yang berarti cukup puas. Pada butir pertanyaan ketujuh mengenai tersedianya tempat duduk di ruang tunggu yang mencukupi mendapatkan hasil persentase sebesar 49,86% yang berarti cukup puas. Oleh karena itu, salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah dimensi *tangibles*. Pada penelitian ini, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, sumber informasi tertulis, dan jarak lokasi dibahas. Dimensi *tangibles* menjadi penting sebagai ukuran pelayanan karena menjadi bukti nyata yang dapat dilihat dan dirasakan sehingga mempengaruhi harapan pelanggan.

Berdasarkan tabel 3.2 dilihat dari skor paling rendah adalah pada butir pertanyaan fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah agar pasien tidak bosan saat menunggu antrian. Dari hasil pengamatan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan masih belum memenuhi kebutuhan pasien seperti terbatasnya jumlah koran, majalah, mainan anak dan televisi lebih baik dimanfaatkan sebagai hiburan pasien saat menunggu antrian pendaftaran. Maka dari itu, diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat meningkatkan bukti fisik/nyata yang ada saat ini. Dimensi *tangibles* (berwujud/nyata) mencakup fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Maka dari itu, seharusnya dengan adanya atribut yang telah dinilai baik oleh responden, diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat meningkatkan bukti fisik/nyata yang ada saat ini, dan untuk sarana fasilitas seperti televisi lebih baik dimanfaatkan agar pasien merasa lebih nyaman [18]. Pada pernyataan ini, apabila pasien merasa bosan atau kurang nyaman dapat mempengaruhi respon emosional dan psikis pasien yang kemudian akan mempengaruhi kesembuhan pasien, adanya tingkat kesembuhan pasien yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien serta meningkatkan minat kunjungan ulang ke rumah sakit yang bersangkutan. Karena bukti fisik/nyata ini sangat penting untuk menilai kualitas dari pelayanan yang telah diberikan kepada pasien [19].

C. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan suatu institusi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati [20]. Artinya petugas mampu menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *reliability* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.3 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *reliability*

No	Indikator <i>Reliability</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas pendaftaran memberikan informasi tentang alur pendaftaran pasien	63,83%	Puas
2	Petugas pendaftaran memberi informasi tentang syarat pendaftaran pasien BPJS/ Umum	65,33%	Puas
3	Petugas pendaftaran rawat jalan melakukan pelayanan dengan tepat dalam melayani pasien sesuai dengan standart pelayanan minimal	64,50%	Puas
4	Prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit	65,17%	Puas
5	Kesesuaian atas pelayanan yang diberikan dengan yang diinformasikan	65,83%	Puas
6	Ketepatan waktu dalam mendaftarkan pasien	59,67%	Puas
Jumlah		64,06%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.3 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* atau kehandalan didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 64,06% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas pendaftaran memberikan informasi tentang alur pendaftaran pasien mendapatkan hasil persentase 63,83% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai petugas pendaftaran memberi informasi tentang syarat pendaftaran pasien BPJS/ Umum mendapatkan hasil persentase 65,33% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai petugas pendaftaran rawat jalan melakukan pelayanan dengan tepat dalam melayani pasien sesuai dengan standart pelayanan minimal mendapatkan hasil persentase 64,50% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan keempat mengenai prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit mendapatkan hasil persentase 65,17% yang berarti puas.

Pada butir pertanyaan kelima mengenai kesesuaian atas pelayanan yang diberikan dengan yang diinformasikan mendapatkan hasil persentase 65,83% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan keenam mengenai ketepatan waktu dalam mendaftarkan pasien mendapatkan hasil persentase 59,67% yang berarti puas. Pada dimensi *reliability* dapat dilihat dari petugas yang terlatih, ketepatan waktu, perhatian pribadi petugas terhadap pasien, staf yang menyenangkan, dan ruang tunggu yang nyaman guna menunjang kualitas pelayanan. Jika persepsi pelanggan tentang dimensi *reliability* kualitas pelayanan baik, maka kepuasan pelanggan akan lebih tinggi, dan jika persepsi pelanggan tentang dimensi *reliability* kualitas pelayanan buruk, maka kepuasan pelanggan akan lebih rendah. Dengan ini diharapkan rumah sakit mampu memaksimalkan sumber daya yang ada untuk menyediakan layanan terbaik.

Berdasarkan tabel 3.3 dilihat dari skor paling rendah adalah pada butir pertanyaan ketepatan waktu dalam mendaftarkan pasien. Dari hasil pengamatan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan petugas tidak tepat waktu dalam mendaftarkan pasien sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis adalah kurang lebih 60 menit. Untuk meminimalisir permasalahan tersebut, perlu adanya informasi seputar pelayanan rawat jalan yang terpampang di dinding khususnya di area ruang tunggu pasien rawat jalan dan memberikan edukasi seputar pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan melalui *call center* atau lewat aplikasi online untuk menghindari penumpukan pasien apabila terjadi trobel pada jaringan [21]. Maka disarankan pada dimensi *reliability* perlu adanya petugas yang handal, sumber daya petugas yang mencukupi serta sarana yang tersedia di tempat pendaftaran cukup memadai.

D. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) adalah kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu para pasien, dan merespon, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat berdasarkan mutu pelayanan yang diberikan [22]. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *responsiveness* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.4 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness*

No	Indikator <i>Responsiveness</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas pendaftaran rawat jalan melayani dengan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun)	78,00%	Puas
2	Petugas pendaftaran selalu mengingatkan pasien agar membawa kartu berobat setiap kali berobat	78,80%	Puas

No	Indikator <i>Responsiveness</i>	Persentase (%)	Kategori
3	Petugas pendaftaran rawat jalan tanggap dalam membantu pasien yang datang	76,40%	Puas
4	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu siap membantu pasien apabila ada kesulitan	76,60%	Puas
5	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien	80,20%	Puas
Jumlah		78,00%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.4 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* atau ketanggapan didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 78,00% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas pendaftaran rawat jalan melayani dengan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) mendapatkan hasil persentase 78,00% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai petugas pendaftaran selalu mengingatkan pasien agar membawa kartu berobat setiap kali berobat mendapatkan hasil persentase 78,80% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga petugas pendaftaran rawat jalan tanggap dalam membantu pasien yang datang mendapatkan hasil persentase 76,40% yang berarti puas.

Pada butir pertanyaan keempat mengenai petugas pendaftaran rawat jalan selalu siap membantu pasien apabila ada kesulitan mendapatkan hasil persentase 76,60% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kelima mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien mendapatkan hasil persentase 80,20% yang berarti puas. Mengenai dimensi *responsiveness* dinyatakan dalam kemampuan petugas dalam membantu pasien dalam memberikan pelayanan secara cepat, kemauan mendengarkan dan menyelesaikan keluhan pasien secara optimal. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa memberikan rasa puas kepada pasien memerlukan upaya tambahan untuk mewujudkannya. Berusaha dalam arti petugas secara serius menawarkan segala kemungkinan tanggung jawab hanya demi kepentingan pasien guna mencapai kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 3.4 masing-masing pertanyaan mendapatkan skor rata-rata yang tinggi. Pernyataan ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap dimensi *responsiveness* atau ketanggapan termasuk kedalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi informasi kesehatan yang miliki oleh pelanggan. Artinya, petugas diharapkan mampu mempertahankan sikap tanggap berkesinambungan guna meningkatkan mutu kualitas dari pelayanan yang ada di tempat pendaftaran rawat jalan [23].

E. Dimensi *Empathy*

Dimensi *empathy* (empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien. Dimensi *empathy* berupaya memahami keinginan pasien untuk mendapat kejelasan informasi demi kepentingan pasien [24]. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *empathy* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.5 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *empathy*

No	Indikator <i>Empathy</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas membantu pasien apabila kesulitan dalam melengkapi persyaratan BPJS / Umum	62,17%	Puas
2	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	65,83%	Puas
3	Petugas pendaftaran rawat jalan memberikan informasi pelayanan kepada pasien dengan jelas	65,67%	Puas
4	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu bersikap adil tanpa membedakan – bedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum	65,33%	Puas
5	Pemahaman dari petugas akan kebutuhan/perasaan pasien	61,50%	Puas
6	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan di bagian pendaftaran	65,50%	Puas
Jumlah		64,33%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.5 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *empathy* atau empati didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 64,33% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas membantu pasien apabila kesulitan dalam melengkapi persyaratan BPJS / Umummendapatkan hasil persentase 62,17% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai petugas pendaftaran rawat jalan selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien mendapatkan hasil persentase 65,83% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai petugas pendaftaran rawat jalan memberikan informasi pelayanan kepada pasien dengan jelas mendapatkan hasil persentase 65,67% yang berarti puas.

Pada butir pertanyaan keempat mengenai petugas pendaftaran rawat jalan selalu bersikap adil tanpa membedakan – bedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum mendapatkan hasil persentase 65,33% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kelima mengenai pemahaman dari petugas akan kebutuhan/perasaan pasien mendapatkan hasil persentase 61,50% yang berarti puas. Dan pada butir pertanyaan keenam mengenai petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan pelayanan di bagian pendaftaran mendapatkan hasil persentase 65,50% yang berarti puas. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah dimensi empati, karena terdapat hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Semua tenaga kesehatan diharapkan dapat memperhatikan perasaan pasien sehingga mereka dapat memberikan kualitas layanan yang dapat memenuhi kepuasan pasien. Upaya untuk memberikan kualitas layanan diiringi dengan pemahaman petugas, termasuk kemudahan untuk memberikan informasi tentang layanan kepada pasien.

Berdasarkan tabel 3.5 masing-masing pertanyaan mendapat¹¹ rata-rata skor yang tinggi. Pernyataan ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan dimensi *empathy* untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi layanan harus merasa seperti pihak yang ingin dilayani dan memahami masalah mereka. Pihak yang dilayani juga harus memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang dilayani, sehingga keduanya memiliki perasaan yang sama. Berarti empati dalam suatu rumah sakit menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan [25].

F. Dimensi *Competence*

Dimensi *competence* (kompetensi) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan atau keterampilan yang tinggi sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit [26]. Seorang petugas harus mempunyai pengetahuan, keterampilan, dan perilaku baik yang merupakan kompetensi dari profesinya. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *comptence* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.6 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *competence*

No	Indikator <i>Competence</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas pendaftaran rawat jalan mampu dalam merespon pertanyaan pasien terkait keluhannya	74,20%	Puas
2	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusi	75,40%	Puas
3	Kemampuan petugas dalam mendaftarkan pasien dengan tepat	76,20%	Puas
4	Petugas memberikan penjelasan/arahan dengan jelas	76,80%	Puas
5	Petugas mampu mengoperasikan komputer dengan baik	81,60%	Sangat Puas
Jumlah		76,84%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.6 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *competence* atau kompeten didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 76,84% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas pendaftaran rawat jalan mampu dalam merespon pertanyaan pasien terkait keluhannya mendapatkan hasil persentase 74,20% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai kecepatan petugas dalam menangani keluhan pasien dan memberikan solusi mendapatkan hasil persentase 75,40% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai kemampuan petugas dalam mendaftarkan pasien dengan tepat mendapatkan hasil persentase 76,20% yang berarti puas.

Pada butir pertanyaan keempat mengenai Petugas memberikan penjelasan/arahan dengan jelas mendapatkan hasil persentase 76,80% yang berarti puas. Dan pada butir pertanyaan kelima mengenai petugas mampu mengoperasikan komputer dengan baik mendapatkan hasil persentase 81,60% yang berarti sangat puas. Dalam konteks dimensi

kompetensi, kompetensi didefinisikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki oleh seorang petugas kesehatan untuk melaksanakan tugasnya dalam berbagai struktur pelayanan kesehatan. Pentingnya penguasaan kompetensi ini bagi seorang profesional petugas pendaftaran terkait dengan kualitas kerja dan jenjang karirnya, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memenuhi kompetensi dalam melakukan pekerjaannya di tempat pendaftaran.

Berdasarkan tabel 3.6 masing-masing pertanyaan mendapatkan rata-rata skor yang tinggi. Dalam dimensi *competence* menyangkut kemampuan, keterampilan, dan kinerja pemberi layanan kesehatan. Dimensi *competence* mencakup pemberi layanan kesehatan dengan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati seperti ketepatan, kepatuhan, kebenaran dan konsistensi. Apabila salah satu kompetensi tidak dipenuhi dapat mengakibatkan penyimpangan kecil terhadap pelayanan sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan [27].

G. Dimensi Communication

Dimensi *communication* (komunikasi) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani [28]. Dimensi ini sangat penting dilakukan oleh petugas pendaftaran yang mengarah pada kepuasan pasien. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *communication* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.7 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *communication*

No	Indikator <i>Communication</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas mampu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien	80,80%	Puas
2	Petugas mampu menjelaskan dengan jelas atas pertanyaan yang diajukan pasien	79,00%	Puas
3	Petugas memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	74,20%	Puas
4	Petugas dalam melayani pasien dengan ramah dan sopan	79,20%	Puas
5	Petugas meminta izin sebelum melakukan pendaftaran pasien	76,80%	Puas
Jumlah		78,00%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.7 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *communication* atau komunikasi didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 78,00% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas mampu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien mendapatkan hasil persentase 80,80% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai petugas mampu menjelaskan dengan jelas atas pertanyaan yang diajukan pasien mendapatkan hasil persentase 79,00% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai petugas memberikan kesempatan bertanya kepada pasien mendapatkan hasil persentase 74,20% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan keempat mengenai petugas dalam melayani pasien dengan ramah dan sopan mendapatkan hasil persentase 79,20% yang berarti puas. Dan pada butir pertanyaan kelima mengenai petugas meminta izin sebelum melakukan pendaftaran pasien mendapatkan hasil persentase 76,80% yang berarti puas. Dalam bidang pelayanan kesehatan, aspek komunikasi antara tenaga kesehatan adalah yang paling penting. Kurangnya komunikasi dapat menyebabkan kesalahan dalam menangani pasien dan keterlambatan dalam layanan. Komunikasi yang kurang efektif juga dapat menunjukkan koordinasi tenaga kesehatan yang kurang baik. Kadang-kadang, komunikasi hanya terdiri dari perintah dan konfirmasi tanpa diskusi atau pertukaran pengetahuan. Ada kemungkinan pelayanan yang tumpang tindih, konflik antar profesional, dan keterlambatan pendaftaran pasien karena banyaknya pelayanan yang ada di rumah sakit.

Berdasarkan tabel 3.7 masing-masing pertanyaan mendapatkan rata-rata skor yang tinggi. Pada dimensi *communication* atau komunikasi menyangkut kemampuan dalam memberikan informasi kepada pasien dalam bahasa yang dapat mereka pahami. Hal ini dapat memenuhi kebutuhan informasi -informasi yang telah diberikan petugas dengan sangat jelas mulai dari informasi pelayanan yang akan didapatkan oleh pasien [29].

H. Dimensi Access

Dimensi *access* (akses) adalah kemudahan layanan kesehatan yang ditawarkan itu dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, social, ekonomi, dan bahasa [30]. Dimensi *access* ini dapat memenuhi keinginan pelayanan yang dibutuhkan pasien. Berikut merupakan hasil penelitian dimensi *access* di tempat pendaftaran Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan :

Tabel 3.8 Penilaian kualitas/ mutu pelayanan berdasarkan dimensi *access*

No	Indikator <i>Access</i>	Persentase (%)	Kategori
1	Petugas mengetahui jenis-jenis layanan di rumah sakit	65,50%	Puas
2	Kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas seperti jadwal dokter	66,17%	Puas
3	Petugas mengetahui tempat poliklinik yang akan dituju pasien	67,17%	Puas
4	Akses jalan menuju rumah sakit dapat dilalui tanpa ada hambatan	65,17%	Puas
5	Rumah sakit memiliki akses kerja sama dengan asuransi lain	67,33%	Puas
6	Dapat menggunakan fasilitas rumah sakit dengan mudah	61,00%	Puas
Jumlah		65,39%	Puas

Sumber : Hasil kuesioner yang diperoleh Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan (2024).

Pada tabel 3.8 diatas diketahui bahwa gambaran gambaran kualitas layanan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan pada dimensi *access* atau akses didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien adalah sebesar 65,39% dengan kategori puas. Pada butir pertanyaan pertama mengenai petugas mengetahui jenis-jenis layanan di rumah sakit mendapatkan hasil persentase 65,50% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kedua mengenai kemudahan pasien untuk mendapatkan informasi yang jelas seperti jadwal dokter mendapatkan hasil persentase 66,17% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan ketiga mengenai petugas mengetahui tempat poliklinik yang akan dituju pasien mendapatkan hasil persentase 67,17% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan keempat mengenai akses jalan menuju rumah sakit dapat dilalui tanpa ada hambatan mendapatkan hasil persentase 65,17% yang berarti puas. Pada butir pertanyaan kelima mengenai rumah sakit memiliki akses kerja sama dengan asuransi lain mendapatkan hasil persentase 67,33% yang berarti puas. Dan pada butir pertanyaan keenam mengenai dapat menggunakan fasilitas rumah sakit dengan mudah mendapatkan hasil persentase 61,00% yang berarti puas.

Pada dimensi *access*, akses masyarakat terhadap layanan kesehatan seringkali hanya dilihat dari sudut pandang penyedia layanan. Kementerian Kesehatan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan berkualitas tinggi untuk meningkatkan kondisi kesehatan masyarakat. Namun, harus diakui bahwa pembangunan kesehatan masih menghadapi banyak tantangan. Beberapa di antaranya adalah munculnya masalah kesehatan baru atau penyakit menular yang berulang, perbedaan status sosial dan ekonomi antar daerah, dan kesenjangan dalam status kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, tanggung jawab Kementerian Kesehatan dan rumah sakit untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang seragam di seluruh Indonesia sehingga setiap orang dapat mendapatkan perawatan medis dengan biaya yang lebih rendah dan lebih dekat ke rumah mereka.

Berdasarkan tabel 3.8 masing-masing pertanyaan mendapatkan rata-rata skor yang tinggi. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, jenis transportasi dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan. Akses ekonomi berkaitan dengan kemampuan membayar biaya layanan kesehatan. Akses sosial atau budaya berkaitan dengan dapat diterima atau tidak layaknya layanan kesehatan itu secara sosial atau nilai budaya, kepercayaan dan perilaku. Akses organisasi adalah sejauh mana layanan kesehatan itu diukur agar memberi kemudahan kepada pasien [31].

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam penilaian dimensi untuk peningkatan kualitas layanan di Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan dengan menggunakan metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) terdapat 7 dimensi kualitas layanan dengan masing-masing skor sebagai berikut :

Hasil dimensi *tangibles* (berwujud / nyata) didapatkan skor 52,80% dikategori cukup puas, dari hasil dimensi *reliability* (kehandalan) didapatkan skor 64,06% dikategori puas, dari hasil dimensi *responsiveness* (ketanggapan) didapatkan skor 78,00% dikategori puas, dari hasil dimensi *empathy* (empati) didapatkan skor 64,33% dikategori puas, dari hasil dimensi *competence* (kompeten) didapatkan skor 76,84% dikategori puas, dari hasil dimensi *communication* (komunikasi) didapatkan skor 78,00% dikategori puas, dari hasil dimensi *access* (akses) didapatkan skor 65,39% dikategori puas. Pada penelitian ini dinyatakan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan dikategorikan puas, hanya pada dimensi *tangibles* (berwujud / nyata) dengan skor terendah dikategori cukup puas. Oleh karena itu, diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan bukti fisik/nyata yang ada saat ini terutama fasilitas tambahan seperti koran, majalah, mainan untuk anak, tempat duduk yang mencukupi dan televisi yang bisa dimanfaatkan sebagai hiburan pasien agar merasa lebih nyaman dan tidak bosan saat menunggu antrian untuk meningkatkan kualitas layanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur atas penyelesaian penelitian saya. Semoga penelitian saya memberikan kontribusi yang berarti dalam pemahaman atau pengembangan di bidang yang saya teliti. Terima kasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan, Kaprodi Manajemen Informasi Kesehatan, Dosen Pembimbing, dan petugas Rekam Medis Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo yang telah membantu pelaksanaan penelitian saya.

REFERENSI

- [1] J. I. Putri, "Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Labuang Baji," Jun 2022.
- [2] V. Indriyani dan L. Herfiyanti, "Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat," *Cerdika J. Ilm. Indones.*, vol. 1, no. 7, hlm. 882–892, Jul 2021, doi: 10.59141/cerdika.v1i7.139.
- [3] P. I. Listyorini dan L. Rosella, "Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Puskesmas Gajahan Surakarta," *SMIKNAS*, hlm. 1–11, Mar 2019.
- [4] J. Natassa dan S. S. Dwijayanti, "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak," *Health CARE J. Kesehat.*, vol. 8, no. 2, Art. no. 2, Des 2019.
- [5] I. B. R. Jaya, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular Di Uptd Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo," Universitas Hasanuddin, 2022.
- [6] P. A. R. J. Putri, S. A. Handoko, N. M. S. Nopiyan, N. W. A. Utami, dan N. K. F. R. Pertiwi, "Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Badung Mangusada," *Bali Dent. J.*, vol. 3, no. 2, hlm. 103–113, 2019.
- [7] A. Sani, "Analisis Kualitas Pelayanan Rsud Bangka Tengah," *BESTARI*, vol. 1, no. 2, Art. no. 2, Mar 2021.
- [8] Murdani, A. S. Sembiring, dan T. S. Alasi, "Penyedia Layanan Konsultasi Kesehatan dengan Metode TOPSIS," *J. Armada Inform.*, vol. 7, no. 1, Art. no. 1, Jul 2023, Diakses: 13 November 2023. [Daring]. Tersedia pada: <https://jurnal.stmikmethodistbinjai.ac.id/jai/article/view/67>
- [9] K. Sari, Megawati, dan H. Ahmad, "Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Sidempuan," *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones. MPPKI*, vol. 6, no. 5, Art. no. 5, Mei 2023, doi: 10.56338/mppki.v6i5.3470.
- [10] H. Mhk, "Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit," *J. Manaj. Inf. Dan Adm. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, Art. no. 1, Jun 2021, doi: 10.32585/jmiak.v4i1.1322.
- [11] S. M. Dewi, W. Sando, dan A. S. Efendi, "Analysis of Factors of Service Quality on Patient Satisfaction in the Outpatient Clinic of Bhayangkara TK Hospital. III Pekanbaru, Riau Police: Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Pekanbaru Polda Riau," *J. Olahraga Dan Kesehat. ORKES*, vol. 1, no. 3, Art. no. 3, 2022, doi: 10.56466/orkes/Vol1.Iss3.74.
- [12] N. Novega, "Kualitas Pelayanan : Realibility, Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Di Loket Pendaftaran Rsud Kabupaten Kepahiang," *Mitra Raflesia J. Health Sci.*, vol. 12, no. 1, Art. no. 1, Jun 2020, doi: 10.51712/mitraraflesia.v12i1.28.
- [13] F. Agiwahyunto dan F. Noegroho, "Mutu Pelayanan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pendaftaran Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (Tpprj) Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang," *Media Ilmu Kesehat.*, vol. 8, hlm. 210–216, Jul 2020, doi: 10.30989/mik.v8i3.330.
- [14] "Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/Sk/Ii/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit." Diakses: 17 Januari 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://www.regulasip.id/book/9233/read>
- [15] D. Oktaria, F. Fajrini, N. Latifah, dan N. Romdhona, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan Tahun 202," vol. 2, 2021.
- [16] J. Simbolon dan S. D. Sipayung, "Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan," *SEHATMAS J. Ilm. Kesehat. Masy.*, vol. 1, no. 4, Art. no. 4, Okt 2022, doi: 10.55123/sehatmas.v1i4.937.
- [17] A. Virgi Trisyalela, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Rekam Medis Di Rsau Dr. Efram Harsana Lanud Iswahjudi Magetan," diploma, STIKES Bhakti Husada Mulia, 2021. Diakses: 12 November 2023. [Daring]. Tersedia pada: <http://repository.stikes-bhm.ac.id/1167/>
- [18] K. Nisa dan N. W. K. W. Wati, "Tinjauan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Dari Perspektif Admisi Di Puskesmas Guntung Manggis," *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 12, no. 1, Art. no. 1, Mar 2024, doi: 10.33560/jmiki.v12i1.554.

- [19] A. Febrianil, M. Surip, dan E. Gunawan, "Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau dari Aspek Mutu Pelayanan Dibagian TPPRJ di Rumah Sakit Ibu dan Anak dr. Djoko Pramono Karawang," *Health Inf. J. Penelit.*, vol. 15, no. 1, Art. no. 1, Agu 2023.
- [20] F. Reu, "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam pada Rsup Dr. Sitanala Tangerang," *Sehat Rakyat J. Kesehat. Masy.*, vol. 3, no. 1, Art. no. 1, Feb 2024, doi: 10.54259/sehatrakyat.v3i1.2446.
- [21] S. Arifin, G. T. Setyoaji, N. A. Anisa, dan Siswohadi, "AnalisisOperasional Pelayanan Terhadap Pendaftaran Pasien Di Rumah Sakit Umum Dr.Wahidin Sudiro Husodo," *Al-Muttaqin J. Studi Sos. Dan Ekon.*, vol. 2, no. 1, Art. no. 1, Jan 2021.
- [22] A. Setiawati, W. Arumsari, dan S. Rahayu, "Gambaran Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien Pengguna JKN di Puskesmas Karangmoncol," *Indones. J. Health Community*, vol. 4, no. 2, Art. no. 2, Des 2023, doi: 10.31331/ijheco.v4i2.3021.
- [23] S. Octaviasuni dan W. R. Wulan, "Kualitas Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Provinsi Jawa Barat : Literature Review," *VISI KES J. Kesehat. Masy.*, vol. 20, no. 2, Art. no. 2, Mar 2022, Diakses: 29 April 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/5827>
- [24] E. Widianawati, "Literatur Review Determinan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien TPPRJ Di Puskesmas Indonesia," *Indones. J. Health Inf. Manag.*, vol. 3, no. 1, Art. no. 1, Feb 2023, doi: 10.54877/ijhim.v3i1.100.
- [25] Y. Soumokil, M. Syafar, dan A. Yusuf, "Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru," *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada*, vol. 10, no. 2, Art. no. 2, Des 2021, doi: 10.35816/jiskh.v10i2.645.
- [26] U. Khasanah, A. Santoso, dan C. N. Fatiha, "Evaluation of BPJS and Non BPJS Outpatient Satisfaction for the Quality of Service in the Pharmacy Installation of Tugurejo Regional Hospital of Central Java Province," *Sultan Agung Fundam. Res. J.*, vol. 1, no. 1, Art. no. 1, Jan 2020.
- [27] M. Halid, U. Hasanah, Ikhwan, dan R. P. A. Putra, "Gambaran Kompetensi Petugas Rekam Medis pada Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Khusus X Tahun 2021," *J. Penelit. Dan Kaji. Ilm. Kesehat. Politek. Medica Farma Husada Mataram*, vol. 8, no. 2, Art. no. 2, Okt 2022, doi: 10.33651/jpkik.v8i2.433.
- [28] I. A. Imron dan S. Rejeki, "Analisis Pengelolaan Mutu Pelayanan Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bulakamba," *J. Ris. Ilmu Kesehat. Umum Dan Farm. JRIKUF*, vol. 2, no. 2, Art. no. 2, Apr 2024, doi: 10.57213/jrikuf.v2i2.248.
- [29] K. I. L. Dewi, N. N. Yulianthini, dan N. L. W. S. Telagawathi, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja," *Bisma J. Manaj.*, vol. 5, no. 2, Art. no. 2, Nov 2020, doi: 10.23887/bjm.v5i2.22011.
- [30] M. Fanny, L. O. A. I. Ahmad, dan R. D. Liaran, "Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari," *J. Kesehat. Masy. Celebes*, vol. 1, no. 02, Art. no. 02, 2020.
- [31] R. F. Maulany, R. S. Dianingati, dan E. Annisaa, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan," *Indones. J. Pharm. Nat. Prod.*, vol. 4, no. 2, Art. no. 2, Des 2021, doi: 10.35473/ijpnp.v4i2.1161.

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jurnal.stikesbhaktihusada.ac.id

Internet Source

2%

2

docplayer.info

Internet Source

1%

3

digilib.unhas.ac.id

Internet Source

1%

4

Submitted to Academic Library Consortium

Student Paper

1%

5

journal2.stikeskendal.ac.id

Internet Source

1%

6

ejournal.undiksha.ac.id

Internet Source

1%

7

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Sidoarjo

Student Paper

<1%

8

docobook.com

Internet Source

<1%

9

juniantiahmad20.blogspot.com

Internet Source

<1%

10

cmsdata.iucn.org

Internet Source

<1 %

11

Submitted to Universitas Lancang Kuning

Student Paper

<1 %

12

id.123dok.com

Internet Source

<1 %

13

ejournal.uika-bogor.ac.id

Internet Source

<1 %

14

Submitted to Universitas Sebelas Maret

Student Paper

<1 %

15

journal.univetbantara.ac.id

Internet Source

<1 %

16

stikespanakkukang.ac.id

Internet Source

<1 %

17

123dok.com

Internet Source

<1 %

18

Annisa Aulia Ardiani, Yonan Heriyanto, Hera Nurnaningsih, Denden Ridwan Chaerudin.
"Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung", Jurnal Terapi Gigi dan Mulut, 2023

Publication

<1 %

19

repository.stikes-bhm.ac.id

Internet Source

<1 %

20	www.scribd.com Internet Source	<1 %
----	---	------

21	Submitted to Jakarta International School Student Paper	<1 %
----	--	------

22	id.scribd.com Internet Source	<1 %
----	---	------

23	www.kaskus.co.id Internet Source	<1 %
----	---	------

24	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
----	---	------

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

SITI AISYAH L_ ARTIKEL.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12