

## Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri

Reny Nugraheni<sup>1</sup>, Yoanita Indra Kumalasari<sup>2</sup>

*Program Studi Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri<sup>1</sup>*

*Program Studi Gizi Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri Indonesia<sup>2</sup>*

**Email :** [reny/nugraheni@iik.ac.id](mailto:reny/nugraheni@iik.ac.id)

### **Abstract**

*Hospital information system is an arrangement with data collection, data processing, presentation of information, analysis and inferences of information, it plays a role in supporting quality control, productivity assessment, and program evaluation. X Hospital is one of the most favored hospitals by patients or visitors. Data on the number of visitors of patients for three consecutive years X Hospital highest hospital compared with other hospitals in the city of Kediri. The purpose of this study is to evaluate the implementation of outpatient registration information system information at X Hospital Kediri. Design of this study is quantitative descriptive. Data were collected through questionnaires and observations. The results showed that the information system of outpatient registration is not optimal because the outpatient registration process is not in accordance with the standard operating procedures established. Data completeness and accuracy are in good category. Patient satisfaction on outpatient service is also in good category.*

**Keyword:** *evaluation, information system, outpatient registration*

# Jurnal Kesehatan

Author(s) : Reny Nugraheni, Yoanita Indra Kumalasari

## 1. Pendahuluan

Manusia dalam kehidupannya akan selalu berusaha melakukan apa saja demi memenuhi kebutuhannya. Secara naluri mereka akan menjaga kesehatan mereka dengan melakukan berbagai cara. Salah satu cara untuk dapat terus menjaga kesehatan adalah mendatangi Rumah Sakit yang memang dibangun dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Sejalan dengan amanat Pasal 28 H, ayat 1 perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan (Haryadi, Devy & Sholikhah, 2013).

Jumlah seluruh Rumah Sakit di Kota Kediri pada tahun 2015 sebanyak 12 buah. Rumah Sakit Umum Daerah Gaboran merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Daerah Kota Kediri. Rumah Sakit X merupakan salah satu Rumah Sakit yang paling diminati oleh pasien atau pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan data jumlah pengunjung pasien selama tiga tahun berturut Rumah Sakit X tertinggi dibandingkan dengan RS lain yang ada di kota Kediri yaitu sebesar 17.938 untuk pasien rawat inap dan 150.839 untuk pasien rawat jalan di tahun 2013. Sebanyak 15.277 pasien rawat inap dan 130.080 pasien rawat jalan di tahun 2014. Sedangkan di tahun 2015 sebanyak 15.040 pasien rawat inap dan 174.084 pasien rawat jalan (Dinkes Kota Kediri, 2016).

Pelayanan Rumah Sakit saat ini mengandalkan informasi secara intensif sehingga berperan vital dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi Rumah Sakit merupakan suatu tatanan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan Rumah Sakit. Sistem informasi manajemen Rumah Sakit berperan dalam mendukung pengendalian mutu, penilaian produktifitas, analisa pemanfaatan, menyederhanakan pelayanan dan evaluasi program (Markus, 2010).

Pelayanan rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Dibandingkan dengan pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan berkembang lebih pesat. Peningkatan angka utilisasi pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit adalah dua sampai tiga kali lebih tinggi dari angka utilisasi pelayanan rawat inap (Azwar, 2010).

Proses registrasi pasien merupakan sumber data yang penting, karena disinilah pasien pertama kali mengungkapkan data diri atau status sosialnya. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan menjalankan fungsi utama registrasi pasien. Informasi tentang layanan rumah sakit dan informasi penting lain dapat dilayani di registrasi (Markus, 2010). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penyelenggaraan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri yang kemudian digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

## 2. Metode

Desain penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei deskriptif dan jenis rancangan penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* merupakan penelitian yang pengumpulan data hanya pada saat itu saja. (Notoatmojo, 2012).

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data meliputi pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner dan checklist. Sedangkan data sekunder dari Rumah Sakit X Kota Kediri adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan serta standar operasional prosedur pendaftaran pasien rawat jalan. Teknik pengumpulan data untuk variabel input menggunakan observasi dan wawancara dengan penanggung jawab loket pendaftaran, variabel proses pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan teknik pengamatan

yang dilakukan oleh peneliti, variabel kelengkapan dan ketepatan data menggunakan teknik verifikasi data rekam medis pasien dan variabel kepuasan pasien menggunakan teknik tanya jawab dengan menggunakan kuesioner.

## 2.2 Metode Analisis Data

Analisis data univariat dilakukan terhadap 3 variabel penelitian yaitu proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, kelengkapan data yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Input Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Menurut Rustiyanto (2014), input terdiri dari enam kompone. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan input sebagai berikut:

#### 1. *Man*

Man merupakan sumber daya manusia yang melakukan pelayanan dan pengolah data. Di Rumah Sakit X Kota Kediri sumber daya manusia atau petugas yang berada di loket pendaftaran rawat jalan terdapat enam orang. Namun yang melayani untuk pendaftaran pasien rawat jalan hanya empat orang dan yang dua menjadi customer service.

#### 2. *Machinery*

Machinery merupakan mesin penunjang dalam melakukan pelayanan. Di Rumah Sakit X dalam menginput data pasien sudah menggunakan sistem komputer. Dengan penggunaan sistem komputer ini pihak Rumah Sakit juga mendapatkan keuntungan menghemat penggunaan kertas, menghemat ruang penyimpanan berkas rekam medis dan memudahkan pekerjaan petugas.

#### 3. *Material*

Material merupakan bahan-bahan habis pakai yang digunakan dalam melakukan pelayanan. Di Rumah Sakit X Kota Kediri material yang digunakan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah kertas, bulpoin, dan tinta.

#### 4. *Method*

Metode yang digunakan dalam pencatatan data/informasi pasien yang dilakukan oleh petugas di Rumah Sakit X Kota Kediri yaitu menggunakan sistem komputer. Dengan metode empat orang petugas melayani pendaftaran apabila satu petugas sudah selesai melayani langsung memanggil nomor antrian selanjutnya tanpa menunggu petugas yang lain juga selesai melayani.

#### 5. *Money*

Money merupakan biaya yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Biaya yang digunakan untuk pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan sudah mempunyai anggaran dari pihak Rumah Sakit untuk belanja peralatan dan keperluan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

#### 6. *Market*

Rumah Sakit Gambiran Kota Kediri melaksanakan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Kecamatan Mojoroto Kediri. Berdasarkan data kunjungan, pasien tidak hanya berasal dari Kota Kediri saja terdapat juga pasien yang berasal dari luar kota.

### 3.2 Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) disajikan dalam tabel 1 sebagai berikut:

# Jurnal Kesehatan

Author(s) : Reny Nugraheni, Yoanita Indra Kumalasari

**Tabel 1.** Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri

No.	SOP Pendaftaran pasien rawat Jalan	Persentase (%) pelaksanaan	Kategori
1	Mengucapkan salam kepada keluarga/pasien.	94,8	Buruk
2	Wawancara secukupnya untuk menanyakan tujuan dan keadaan pasien.	97	Buruk
3	Mengisi formulir pendaftaran dan identitas pasien secara lengkap (pasien baru).	100	Baik
4	Mencetak KIB, memberikannya kepada pasien/keluarga serta menjelaskan kegunaannya (pasien baru).	100	Baik
5	Meminta KIB dan menanyakan poliklinik yang dituju (pasien lama).	99	Buruk
6	Memberikan nomor antrian kepada pasien/keluarga.	100	Baik
7	Menyiapkan berkas rekam medis.	100	Baik
8	Mendistribusikan dokumen rekam medis ke URJ.	98	Buruk
<b>Rata-rata</b>		98,6	Buruk

Berdasarkan tabel 1. diketahui dari proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan belum mencapai 100% dan

masih dalam kategori buruk karena belum sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan.

**Tabel 2.** Kelengkapan dan Ketepatan data proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri

No.	Kelengkapan dan Ketepatan Data	Persentase (%)	Kategori
1	Identitas Pasien		
	a. Nama	100	Baik
	b. Umur	100	Baik
	c. Jenis Kelamin	100	Baik
	d. Alamat	96,9	Baik
	e. Pekerjaan	100	Baik
	f. Status perkawinan	100	Baik
2	Cara pembayaran pasien	100	Baik
3	Jenis kunjungan pasien (lama/baru)	100	Baik
4	Ketepatan poli yang dituju	99	Baik
<b>Rata-rata</b>		99,5	Baik

Berdasarkan tabel 2. diketahui dari proses pelayanan pendaftaran yang dilaksanakan menghasilkan kelengkapan dan ketepatan data rata-rata 99,5%.

Waktu tunggu pelayanan di Rumah Sakit X Kota Kediri rata-rata selama 13,2 menit untuk satu pasien.

**Tabel 3.** Kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Gambiran Kota Kediri berdasarkan aspek kenyamanan

No.	Aspek Kepuasan	Persentase (%)	Kategori
1	Kenyamanan	80,6	Baik
2	Hubungan Pasien dengan Petugas	91,7	Baik
3	Kompetensi Teknis Petugas	92,8	Baik
4	Biaya	85,5	Baik
<b>Rata-rata</b>		87,6	Baik

Berdasarkan tabel 3. diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri rata-rata sebesar 87,6% dalam kategori baik atau puas dan persentase terendah terletak pada aspek kenyamanan.

### 3.3 Input Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil input pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri jumlah sumber daya manusia atau petugas sebanyak empat orang yang melayani pendaftaran pasien rawat jalan dan menurut pihak Rumah Sakit sudah dirasa cukup dalam melakukan pelayanan karena memang sesuai dengan Permenkes RI Nomor 56 Tahun 2014 untuk jumlah dan kualifikasi tenaga kesehatan lain dan non kesehatan disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan Rumah Sakit.

Pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan yang sudah menggunakan sistem komputer membuat petugas dalam memasukkan data/informasi pasien menjadi lebih mudah, menghemat penggunaan kertas dan tidak membutuhkan ruang penyimpanan yang lebih. Dengan digunakannya sistem komputer juga dapat menghemat pengeluaran untuk belanja material atau bahan habis pakai yang digunakan untuk pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Market atau penguasaan pasar yang dimiliki oleh pihak Rumah Sakit X juga sudah mencapai luar Kota Kediri.

### 3.4. Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Proses merupakan pengorganisasian dan tata kerja unit pengelolaan data/informasi termasuk aspek koordinasi, integrasi dan kerjasama antar unit pelayanan dan pengelola data. Berikut merupakan standar operasional prosedur pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X:

1. Mengucapkan salam kepada keluarga/pasien.

2. Wawancara secukupnya untuk menanyakan tujuan dan keadaan pasien.
3. Mengisi formulir pendaftaran dan identitas pasien secara lengkap (pasien baru).
4. Mencetak KIB, memberikannya kepada pasien/keluarga serta menjelaskan kegunaannya (pasien baru).
5. Meminta KIB dan menanyakan poliklinik yang dituju (pasien lama).
6. Memberikan nomor antrian kepada pasien/keluarga.
7. Menyiapkan berkas rekam medis.
8. Mendistribusikan dokumen rekam medis ke URJ.

Dari penelitian ini didapatkan data yaitu persentase rata-rata dari proses penyelenggaraan pendaftaran pasien rawat jalan sebesar 98,6%. Hasil tersebut masih tergolong dalam kategori buruk karena pada ketentuan yang berlaku seharusnya standar operasional prosedur rumah sakit yang telah ditentukan harus dilaksanakan 100%. Berdasarkan hasil penelitian tahap proses pendaftaran pasien rawat jalan yang paling banyak tidak dilaksanakan kepada responden adalah mengucapkan salam kepada keluarga/pasien, persentase yang dicapai pada tahap ini sebesar 94,8%. Tahapan yang tidak dilaksanakan 100% lainnya adalah wawancara secukupnya untuk menanyakan tujuan dan keadaan pasien yang pencapaiannya sebesar 97%, meminta Kartu Identitas Berobat (KIB) dan menanyakan poliklinik yang dituju (untuk pasien lama) yang capaiannya sebesar 99%, dan mendistribusikan dokumen rekam medis ke unit rawat jalan yang dituju oleh pasien yang capaiannya sebesar 98%.

Petugas yang berada di loket pendaftaran pasien rawat jalan berjumlah empat orang. Petugas pendaftaran pasien rawat jalan mempunyai alasan tersendiri mengapa terdapat beberapa tahap dari standart operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit belum mencapai 100%. Hal ini dikarenakan keadaan loket pendaftaran yang selalu

ramai oleh pengunjung membuat petugas harus bekerja dengan cepat untuk melayani pendaftaran pasien rawat jalan. Pada tahap mengucapkan salam kepada keluarga/pasien dan wawancara secukupnya untuk menanyakan tujuan dan keadaan pasien sering tidak dilaksanakan karena banyak pasien yang datang langsung menyampaikan tujuan poli yang dituju dan menceritakan sendiri keadaannya.

Pada tahap meminta Kartu Identitas Berobat (KIB) dan menanyakan poliklinik yang dituju (pasien lama) juga belum mencapai 100% karena beberapa pasien yang datang jika pasien lama langsung menyerahkan Kartu Identitas Berobat (KIB) nya tanpa diminta oleh petugas. Pada tahap mendistribusikan dokumen rekam medis ke URJ juga belum mencapai 100%, pencapaiannya masih 98% karena dengan kondisi pengunjung yang sangat ramai dan penuh dapat membuat petugas menjadi bingung dan kurang konsentrasi terhadap tugasnya.

### **3.5 Kelengkapan dan Ketepatan Data yang dihasilkan dari Proses Pendaftaran Pasien Rawat Jalan**

Kelengkapan dan ketepatan data merupakan output yang dihasilkan dari proses penyelenggaraan pendaftaran pasien rawat jalan yang telah dilaksanakan. Menurut S. Indradi (2014), data yang dihasilkan dari proses penyelenggaraan pendaftaran pasien rawat jalan meliputi:

- a. Identitas pasien meliputi: nama, umur, jenis kelamin, alamat lengkap, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan.
- b. Cara pembayaran pasien meliputi: BPJS, asuransi, bayar sendiri, keringanan, gratis.
- c. Jenis kunjungan pasien, pasien baru atau pasien lama
- d. Ketepatan poli yang dituju pasien

Dari hasil penelitian menunjukkan rata-rata kelengkapan dan ketepatan data yang dihasilkan dari proses pendaftaran pasien rawat jalan sebesar 99,5% dan

termasuk dalam kategori baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Purba (2016) yang juga menyimpulkan kelengkapan dokumen rekam medis di Rumah Sakit H. Adam Malik Medan mencapai 99,6% namun tergolong dalam kategori baik. Pencapaian belum 100% dikarenakan terdapat beberapa data yang belum lengkap seperti alamat pasien yang pencapaiannya sebesar 96,9% dan ketepatan poli yang dituju oleh pasien pencapaiannya 99%.

Kelengkapan dan ketepatan data belum mencapai 100% karena dengan banyaknya jumlah kunjungan pasien dalam sehari membuat petugas harus bekerja dengan cepat sehingga terkadang terdapat kelalaian dalam pengisian data seperti ketepatan poli yang dituju dan terdapat beberapa alamat yang disingkat atau tidak lengkap seperti hanya desa dan kota asal saja yang dimasukkan tanpa memasukkan RT/RW, No. rumah, dan lain sebagainya. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridho (2013) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kelengkapan pengisian dokumen rekam medis diantaranya adalah jumlah pasien dalam sehari dan keterbatasan waktu.

### **3.6 Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berdasarkan Aspek Kenyamanan**

Menurut Sabarguna (2008), penilaian kepuasan pasien berdasarkan aspek kenyamanan dilihat dari lokasi Rumah Sakit, kebersihan Rumah Sakit, kenyamanan ruangan dan peralatan ruangan. Dari penelitian ini didapatkan data responden yang merasa puas atau nyaman rata-rata sebesar 80,6% dan termasuk dalam kategori baik. Responden yang puas terhadap letak loket pendaftaran pasien rawat jalan ditentukan oleh Rumah Sakit sebesar 77,3%, puas terhadap kebersihan tempat pendaftaran pasien rawat jalan sebesar 81,4%, puas terhadap kenyamanan ruang tunggu sebesar 81,4% dan puas terhadap sarana dan prasarana di tempat

pendaftaran pasien rawat jalan sebesar 82,4%.

Berdasarkan hasil wawancara kepada responden yang merasa tidak puas sebesar 19,4%, mereka berpendapat bahwa tidak puas karena letak loket yang ditentukan oleh rumah sakit kurang memadai atau kurang lebar sehingga menimbulkan penumpukan antrian dan kekurangan kursi sebagai tempat duduk. Kekurangan sarana dan prasarana kursi mengakibatkan beberapa pasien duduk di bawah tangga dan berdiri di depan pintu loket. Beberapa pasien yang harus antri sambil berdiri dan menunggu sangat lama dengan rata-rata waktu pelayanan selama 13,2 menit membuat kenyamanan dan kebersihan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan menjadi terganggu. Dengan waktu tunggu selama 13,2 menit belum sesuai dengan standart pelayanan karena berdasarkan standart pelayanan minimal waktu tunggu maksimal adalah selama 10 menit. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sareong (2013) yang menyimpulkan bahwa kenyamanan yang meliputi kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, sarana dan prasarana, letak loket pendaftaran mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

### **3.7 Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berdasarkan Aspek Hubungan Pasien dengan Petugas**

Menurut Sabarguna (2008), penilaian kepuasan pasien berdasarkan aspek hubungan pasien dengan petugas dilihat dari keramahan petugas dalam melayani pasien di loket pendaftaran pasien rawat jalan, bahasa yang digunakan oleh petugas di loket pendaftaran pasien rawat jalan, respon petugas di loket pendaftaran pasien rawat jalan dan ketrampilan petugas dalam melayani pasien di loket pendaftaran pasien rawat jalan. Dari penelitian ini didapatkan data kepuasan pasien terhadap hubungan pasien dengan petugas rata-rata sebesar 91,7% dan termasuk dalam kategori baik.

Responden yang merasa puas terhadap keramahan petugas sebesar 89,7%, responden yang merasa puas terhadap bahasa yang digunakan oleh petugas sebesar 95,9%, responden yang merasa puas terhadap respon petugas sebesar 89,7% dan responden yang merasa puas terhadap keterampilan petugas sebesar 91,7%. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang merasa tidak puas, mereka berpendapat bahwa petugas yang berada di loket pendaftaran pasien kurang ramah dan kurang senyum kepada pasien sehingga terkesan tidak ramah. Selain itu terkadang petugas dirasa kurang dapat merespon dengan baik apa yang disampaikan oleh responden sehingga responden harus mengulangi apa yang telah disampaikan. Namun responden dapat memahami petugas bersikap demikian karena banyaknya jumlah kunjungan dalam sehari. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sareong (2013) yang menyimpulkan bahwa hubungan pasien dengan petugas dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan.

### **3.8. Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berdasarkan Aspek Kompetensi Teknis Petugas**

Menurut Sabarguna (2008), penilaian kepuasan pasien berdasarkan aspek kompetensi teknis petugas dilihat dari kemampuan petugas dalam melayani pasien di loket pendaftaran pasien rawat jalan dan kecepatan serta ketepatan (cekatan) petugas dalam melayani pasien di loket pendaftaran pasien rawat jalan. Dari penelitian ini didapatkan data kepuasan responden terhadap kompetensi petugas rata-rata sebesar 92,8% dan termasuk dalam kategori baik. Responden yang merasa puas terhadap kemampuan petugas di loket pendaftaran pasien rawat jalan sebesar 92,8% dan responden yang merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan petugas di loket pendaftaran pasien rawat jalan juga sama 92,8%.

Responden berpendapat bahwa petugas di loket pendaftaran pasien rawat jalan melayani dengan baik dan cepat namun ketika selesai mendaftar mereka menunggu lama dikarenakan untuk masuk ke poli yang dituju terjadi penumpukan pasien atau antrian. Terjadinya penumpukan pasien ini dikarenakan dokter yang bertugas di poli rawat jalan datang terlambat sehingga membuat pasien harus menunggu. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Herman (2016) yang menyimpulkan bahwa kompetensi teknis petugas dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

### **3.9. Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit X Kota Kediri**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persentase kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan rata-rata sebesar 87,6% dan termasuk dalam kategori baik. Persentase kepuasan terendah terletak pada aspek kenyamanan sebesar 80,6%. Berdasarkan hasil wawancara penyebab persentase kenyamanan rendah adalah letak loket pendaftaran yang kurang luas dan kurangnya sarana prasarana kursi di ruang tunggu tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Dari alasan tersebut berpengaruh terhadap kebersihan dan kenyamanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan karena dengan kurangnya sarana prasarana kursi maka pengunjung menjadi berdiri di depan pintu masuk tempat pendaftarann dan duduk di bawah tangga yang dapat mengganggu kenyamanan petugas dan pengunjung lain yang ingin berjalan.

### **3.10. Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan berdasarkan Aspek Biaya**

Menurut Sabarguna (2008), penilaian kepuasan pasien berdasarkan aspek biaya dilihat dari terjangkau atau tidaknya tarif yang telah ditentukan oleh Rumah Sakit dan kemudahan proses pembayaran. Dari penelitian ini didapatkan data responden yang merasa

puas dengan biaya di Rumah Sakit X rata-rata sebesar 85,5% dan tergolong dalam kategori baik. Untuk responden yang merasa puas terhadap keterjangkauan tarif dan kemudahan proses pembayaran sama besar yaitu 85,5%.

Beberapa responden berpendapat bahwa tarif yang telah ditentukan oleh Rumah Sakit tidak terjangkau. Namun responden berpendapat bahwa kemudahan proses pembayaran di loket pendaftaran pasien rawat jalan dirasa sudah baik atau mudah. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tamirochmah (2014) yang menyimpulkan bahwa faktor biaya berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## **4. Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi penyelenggaraan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri dapat Penyelenggaraan sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Kediri belum optimal. Proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan masih dalam kategori buruk. Kelengkapan dan Ketepatan data dari proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dikategorikan baik. Kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, kompetensi teknis petugas dan biaya dikategorikan baik atau puas.

Pelatihan kembali mengenai standart operasional prosedur pendaftaran pasien rawat jalan kepada petugas di loket pendaftaran pasien rawat jalan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menghimbau petugas di loket pendaftaran pasien rawat jalan untuk lebih teliti dan tanggap dalam memasukkan data pasien pada saat proses pendaftaran pasien rawat jalan. Perluasan sarana ruang tunggu pendaftaran pasien rawat jalan dan menambahkan sarana dan prasarana kursi di ruang tunggu pendaftaran pasien rawat jalan. Pengambilan data dengan menggunakan kuesioner bersifat sangat subjektif,

# Jurnal Kesehatan

Author(s) : Reny Nugraheni, Yoanita Indra Kumalasari

diharapkan peneliti lain dapat menggunakan instrumen penelitian yang lebih objektif.

a. Diharapkan peneliti dapat menggali input sistem informasi pendaftaran pasien lebih mendalam.

1. Untuk Institusi Pendidikan

Memberikan tempat untuk menampung hasil penelitian mahasiswa agar dapat dijadikan kepustakaan dan bahan bacaan bagi peneliti selanjutnya.

## Daftar Pustaka

Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara

Haryadi, Devy dan Sholikhah. 2013. *Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul*. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan

Herman. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*. Palu: Universitas Tadulako

Markus, Suryo Nugroho. 2010. *Master Plan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Politeknik Kesehatan Permata Indonesia

Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

\_\_\_\_\_. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

\_\_\_\_\_. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Pangestu, Achmad Yudha. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. *Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. 6 Februari 2008. Jakarta

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. 18 Agustus 2014. Jakarta

Prajitno, Subur. 2008. *Dasar-dasar Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Press Surabaya: Airlangga University

Purba, Jamanta Maju. 2016. *Tinjauan Kelengkapan Berkas Rekam Medis Terkait Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan di RSUP H. Adam Malik Tahun 2016*. Medan: Akademi Perekam Medis dan Informatika Kesehatan Imelda Medan

Pusat Data dan Informasi Profil Dinas Kesehatan Kota Kediri. 2015. <http://www.pusdatin.kemkes.go.id> [Diakses tanggal 14 Desember 2016, pukul 14.00 WIB]

Ridho, Khasib Mabur. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pengisian Rekam Medis di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan UMY*. Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rustiyanto, Ery. 2014. *Buku Ajar Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Politeknik Kesehatan Permata

# Jurnal Kesehatan

Author(s) : Reny Nugraheni, Yoanita Indra Kumalasari

- S. Indradi, Rono. 2014. *Materi Pokok Rekam Medis*. Banten: Universitas Terbuka
- Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV Sagung Seto
- Sareong, Kiki Miranty. 2013. *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013*. Makassar: Universitas Hasanudin
- Srikandi, M.R. 2015. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Terlambatnya Penyelesaian Perumahan Golden Royal Karang Pule Oleh PT. Lombok Royal Properti*. Jurnal Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXI ISBN: 978-602-70604-1-8
- Tamirochmah, Novianny. 2014. *Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas 2 dan Kelas 3 Rumah Sakit Sultan Agung Semarang)*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo
- Undang-undang No. 44 tahun 2009. *Rumah Sakit*. 28 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Jakarta