

ANALISIS KARAKTERISTIK PELANGGAN KOMPLAIN TERHADAP LAMA WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN RAWAT JALAN

¹Ahmad Fahmi Mujahidillah*, ²Febri Erianto Wibowo

¹Universitas Duta Bangsa Surakarta, mujahidillahfahmi@gmail.com

²Universitas Duta Bangsa Surakarta, febri22wibowo@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen informasi kesehatan di rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan berkembang seiring perkembangan zaman. Kebutuhan informasi menjadi penting dalam pengambilan keputusan bagi manajemen tingkat atas maupun tingkat menengah. Agar mutu informasi kesehatan selalu terjaga dan terus meningkat serta berkesinambungan, perlu pengelolaan dengan baik. Kendali mutu pada layanan kesehatan bertujuan untuk menilai suatu kebijakan atau prosedur untuk memperoleh standar yang ditentukan mencakup pengawasan, uji tes, dan memeriksa semua ketentuan tersebut. Oleh karenanya, kendali mutu informasi kesehatan, sebagai pengambilan keputusan dalam menyusun perencanaan ke depan, juga meminimalisir komplain pelanggan atas ketidakpuasan terhadap jasa maupun fasilitas kesehatan yang diberikan. Hal tersebut terjadi karena disorientasi pengetahuan dan karakter customer itu sendiri. Penelitian ini bertujuan, 1) mengetahui karakteristik pelanggan komplain, dan 2) mengetahui waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan. Desain penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Instrumen penelitian berupa lembar angket dan observasi. Sampel penelitian menggunakan total sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan; (1) terdapat hubungan yang signifikan dari masing-masing karakteristik pelanggan komplain yaitu umur, pendidikan, gender, dan status pernikahan dengan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan, (2) waktu tunggu pendaftaran rawat jalan antara 15-25 menit, yang melebihi standar pelayanan minimal (SPM) nasional adalah 10 menit. Kesimpulan ada hubungan antara karakteristik pelanggan komplain terhadap lama waktu tunggu pendaftaran rawat jalan. Saran bagi pihak rumah sakit untuk dapat memperhatikan kualitas kecepatan waktu tunggu yang ada.

Kata Kunci : *karakter pelanggan, komplain, waktu tunggu, pendaftaran rawat jalan*

ABSTRACT

Management of health information in hospitals and health care facilities is evolving with the times. Information needs become important in decision making for upper and middle level management. So that the quality of health information is always maintained and continues to improve and continues to be developed, it needs to be managed properly. Quality control in health services aims to assess a policy or procedure to obtain standards determined by supervision, test tests, and check all these provisions. Therefore, quality control of health information, as a decision maker in preparing future plans, also minimizes customer complaints of dissatisfaction with the services and health facilities provided. This happens because of the disorientation of knowledge and the character of the customer itself. This research aims, 1) to determine the characteristics of customer complaints, and 2) know the waiting time for outpatient registration at Muhammadiyah Hospital Lamongan. The research design is descriptive analysis with a cross sectional approach. The research instrument was in the questionnaire and observation. The research sample uses total sampling. The results of this study show; (1) there is a significant relationship between the characteristics of each complaint customer, namely age, education, gender, and marital status with the waiting time for outpatient registration, (2) the waiting time for outpatient registration is between 15-25 minutes, which exceeds service standards the national minimum (SPM) is 10 minutes. The conclusion is that there is a relationship between the characteristics of customer complaints and the waiting time for outpatient registration. Suggestions for the hospital to be able to pay attention to the quality of the speed of the existing waiting time.

Keywords: *customer character, complaint, waiting time, outpatient registration*

PENDAHULUAN

Pembangunan Kesehatan diarahkan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan upaya pengelolaan berbagai sumber daya, baik oleh pemerintah maupun masyarakat sehingga dapat tersedia pelayanan kesehatan yang efisien, bermutu dan terjangkau. Hal ini memerlukan dukungan, komitmen, kemauan dan etika disertai semangat pemberdayaan yang memprioritaskan upaya kesehatan.

Kendali mutu pada layanan kesehatan bertujuan untuk menilai suatu kebijakan atau prosedur untuk memperoleh standar yang ditentukan mencakup pengawasan, uji tes, dan memeriksa semua ketentuan tersebut. Oleh karenanya, kendali mutu informasi kesehatan, sebagai pengambilan keputusan dalam menyusun perencanaan ke depan, juga meminimalisir *complain* pelanggan atas ketidakpuasan terhadap jasa maupun fasilitas kesehatan yang diberikan.

Kegiatan rekam medis dan informasi kesehatan dimulai sejak pengumpulan data di bagian pendaftaran pasien rawat inap dan rawat jalan. Data yang sudah lengkap dalam rekam medis diolah dan dianalisis untuk menjadi informasi kesehatan yang bermanfaat.

Berdasarkan PMK No. 195 Tahun 2008 Tentang SPM RS. Standar Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan kurang dari 10 menit. Artinya semakin cepat petugas dalam menyediakan dokumen rekam medis maka semakin bagus mutu RS tersebut. Faktanya karakteristik customer sangatlah unik.

Setiap customer pada umumnya mempunyai karakteristik yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan oleh berbagai alasan, seperti pendidikan, usia, gender, lingkungan, latar belakang keluarga, dan lain sebagainya.

Penyebab terjadinya keluhan pada dasarnya, pelanggan yang mengeluh karena merasa tidak puas dengan apa yang diterima. Menurut (Alma, 2016), sebab timbulnya ketidakpuasan/keluhan antara lain: (1). Harapan yang tidak sesuai. (2). Pelayanan selama proses tidak memuaskan. (3). Perilaku karyawan kurang memuaskan, juga karena disorientasi pengetahuan dan karakter customer itu sendiri. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan; 1) mengetahui karakteristik pelanggan *complain*, dan 2) mengetahui lama waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan.

DESAIN PENELITIAN

Analisis deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*

VARIABEL PENELITIAN

- 1) Karakteristik pelanggan *complain*
- 2) Lama waktu tunggu pendaftaran rawat jalan

KARAKTER YANG DI NILAI

- 1) umur,
- 2) pendidikan,
- 3) gender, dan
- 4) status pernikahan

INSTRUMEN PENELITIAN

Angket dan observasi. Sampel penelitian menggunakan total sampling

METODE

Penelitian ini merupakan analisis deskriptif (penelitian non eksperimen) yang menggunakan pendekatan *cross sectional* (potong silang). Penelitian ini dilakukan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan RS Muhammadiyah Lamongan pada Minggu, 28 Mei 2022. Populasi adalah semua pelanggan non asuransi di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan, dengan teknik total sampling berjumlah 35 orang.

Variable dalam penelitian ini adalah karakteristik pelanggan complain dan lama waktu tunggu pendaftaran rawat jalan, yang mana variable dependent dalam penelitian ini adalah lama waktu tunggu pendaftaran rawat jalan. Alat ukur kuesioner hasil ukur baik bila ≥ 63 dan kurang bila <63 . Variable independent dalam penelitian ini adalah karakteristik pelanggan complain yaitu, umur, tingkat pendidikan, Gender dan status pernikahan.

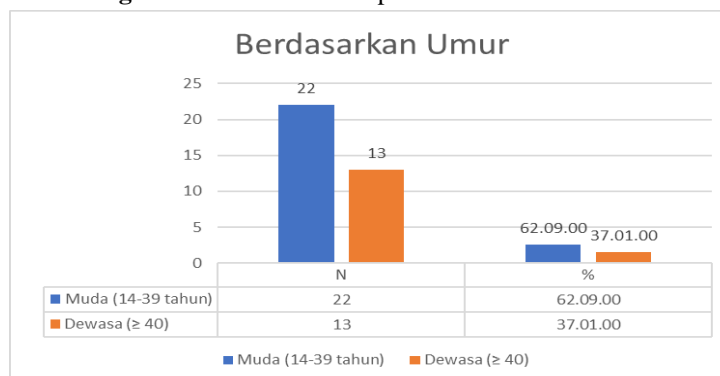
Instrumen yang digunakan telah lulus uji validasi dan lulus uji reliabilitas. Instrumen yang digunakan terdiri dari kepuasan pelanggan atas 25 pertanyaan, pengukuran menggunakan skala Likert dari skala 1-4 dengan kriteria penilaian TL= tidak pernah puas di beri nilai 1, KK= kadang-kadang puas lakukan diberi nilai 2, SR= memuaskan diberi nilai 3, SL= sangat memuaskan diberi nilai 4. Dengan nilai tertinggi 100, nilai terendah 25 dan nilai cut of point 62,5. Analisa Data dalam penelitian ini menggunakan analisa Univariat dan Bivariat. Analisa univariat dilakukan terhadap tiap variabel dan hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi menghasilkan distribusi dan presentasi dari tiap variabel yang diteliti. Analisa Bivariat dilakukan untuk menguji dua variabel yang berbeda. Hal ini dimaksudkan untuk menunjukkan uji hubungan antara variabel independent (lama waktu tunggu pendaftaran RJ) dengan variabel dependent (umur, tingkat pendidikan, gender, status pernikahan) analisis statistik yang akan dilakukan yaitu menggunakan uji chi-square (χ^2) pada tingkat kemaknaan 95% ($\alpha \leq 0,05$). Analisa data dilakukan dengan bantuan program pengolahan data SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

HASIL

Karakteristik Responden

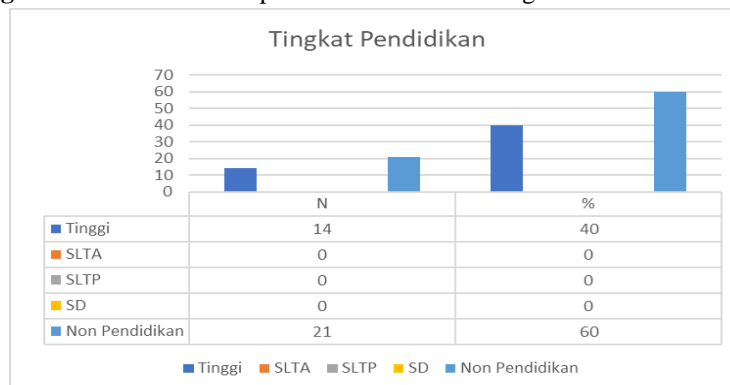
1. Analisa Univariant

Diagram 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur



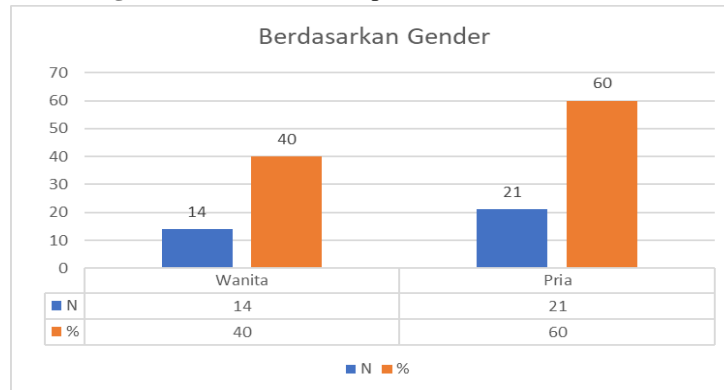
Berdasarkan **Diagram 4.1** terlihat bahwa mayoritas pelanggan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 62,9% berumur muda berkisar pada usia 14 sampai dengan 39 tahun.

Diagram 4.2.Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir



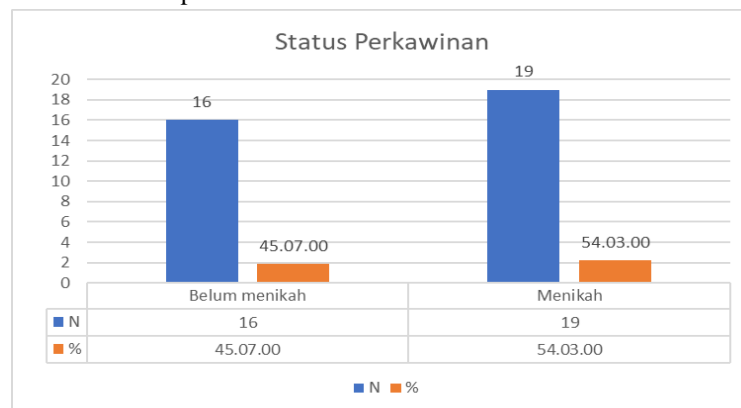
Berdasarkan **Diagram 4.2** terlihat bahwa mayoritas pelanggan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 60% berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas.

Diagram 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Gender



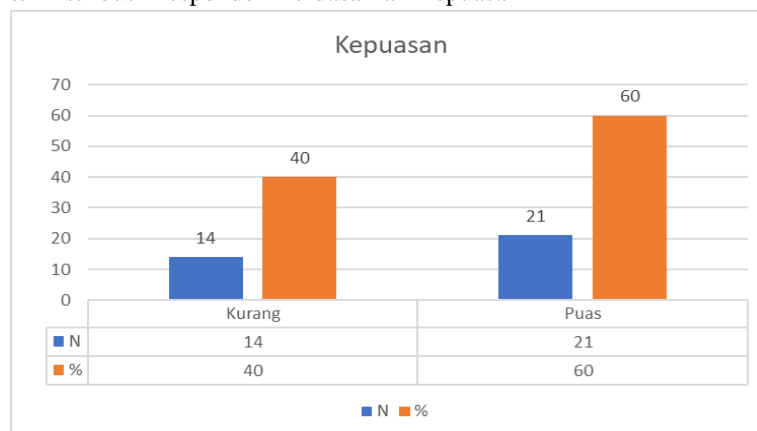
Berdasarkan **Diagram 4.3** terlihat bahwa mayoritas pelanggan umum di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 60% adalah pria.

Diagram 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan



Berdasarkan **Diagram 4.4** terlihat bahwa mayoritas pelanggan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 54,3% sudah menikah.

Diagram 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan



Berdasarkan **Diagram 4.5** terlihat bahwa mayoritas pelanggan di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 60% menyatakan puas.

2. Analisis Bivariat

Tabel 4.6 Hubungan Umur dengan Pelanggan Komplain

Umur	Kepuasan				Total		p
	Kurang		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Muda (14-39 tahun)	14	63,6	8	36,6	22		0.00
Dewasa (≥ 40)	0	0	13	100	13		
Total	14		21		35	100	

H0 Ditolak

Tabel 4.7 Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pelanggan Komplain

Umur	Kepuasan				Total		p
	Kurang		Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Tinggi	14	73,7	5	26,3	19		0.00
SLTA	0	0	0	0	0		
SLTP	0	0	0	0	0		
SD	0	0	0	0	0		
Non Pendidikan	0	0	16	100	16		
Total	14		21		35	100	

H0 Ditolak

Tabel 4.8 Hubungan Gender dengan Pelanggan Komplain

Umur	Kepuasan				Total		p
	Kurang		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Wanita	14	100	0	0	14		0.00
Pria	0	0	21	100	21		
Total	14		21		35	100	

H0 Ditolak

Tabel 4.9 Hubungan Status Pernikahan dengan Pelanggan Komplain

Umur	Kepuasan				Total		p
	Kurang		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Belum kawin	14	87,5	2	12,5	16		0.00
Kawin	0	0	19	100	19		
Total	14		21		35	100	

H0 Ditolak

Nilai signifikansi $p < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen, dan bila $p > 0.05$, maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

PEMBAHASAN

Karakteristik responden berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa karakteristik umur responden paling banyak berumur muda (14-39 tahun) yang berjumlah 22 orang (62,9%) dan yang berumur dewasa ≥ 40 tahun hanya 13 orang (37,1%). Karakteristik tingkat pendidikan terakhir dari responden menunjukkan hasil, 14 orang (73,7%) berpendidikan tinggi merasa kurang dan 5 orang (26.3%) puas, sedangkan non pendidikan 16 orang (100%) puas.

Karakteristik berdasarkan gender, yaitu 14 wanita (40%) merasa kurang dan 21 pria (60%) puas. Senada dengan karakteristik status pernikahan, mayoritas pelanggan komplain adalah mereka yang belum menikah, hasil uji bivariat menyebutkan 14 (87.5%) menyatakan kurang puas, dan 2 (12.5%) menyatakan puas, menunjukkan perbedaan yang berarti karena pelanggan dengan potensi komplain yang belum menikah berjumlah 16 orang, hanya 2 yang menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari pelanggan komplain terhadap lama waktu tunggu pendaftaran rawat jalan merupakan karakteristik dari individu yang unik.

Secara keseluruhan kepuasan pelanggan pada hasil penelitian yang dilakukan pada 35 responden di ruang tunggu pendaftaran rawat jalan RS Muhammadiyah Lamongan, mengukur kepuasan dari pelanggan yang ada, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 14 pelanggan (40%) merasa kurang dan 21 pelanggan (60%) puas.

Karakteristik Pelanggan Komplain

Hasil pengukuran menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,000 < 0,05$, yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara umur, tingkat pendidikan, jenis pelanggan, status pernikahan dengan pelanggan komplain, dengan hasil H_0 ditolak.

Hasibuan (2003), menyatakan umur mempengaruhi kondisi fisik, mental, kemampuan kerja, tanggung jawab, dan cenderung absensi. Pelanggan yang umurnya lebih tua kondisi fisiknya kurang, tetapi bijaksana.

Notodmodjo (2003), menyatakan bahwa orang-orang yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi akan memiliki pengetahuan yang mumpuni jika dibandingkan dengan orang yang memiliki pendidikan yang rendah dan melalui pendidikan seseorang dapat meningkatkan kematangan intelektual sehingga dapat membuat keputusan dalam bertindak. Namun jika tanpa diiringi budi pekerti dan nilai-nilai toleransi maka pelanggan yang berpendidikan tinggi pun lebih suka mendahulukan haknya cenderung berusterang sehingga berpotensi komplain. Hasil penelitian menunjukkan antara yang berpendidikan dengan non pendidikan potensi komplain lebih tinggi pelanggan dengan pendidikan tinggi, 14 orang (73,7%) pendidikan tinggi merasa kurang dan 5 orang (26.3%) puas, sedangkan non pendidikan 16 orang (100%) puas.

Jika ditinjau dari gender pria atau wanita maka persentase menilai, bahwa wanita lebih cenderung komplain terhadap lama waktu tunggu pendaftaran rawat jalan. Hasil penelitian menyebutkan 14 pelanggan wanita persentase 100% (semuanya) menyatakan kurang yang berpotensi komplain, sedangkan sisa 21 pria, persentase 100% (semuanya) menyatakan puas.

Kemudian karakteristik terakhir ditinjau dari status pernikahan pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa data dengan uji *chi-square* dari 16 orang yang belum menikah, 14 orang menyatakan kurang, dan 2 orang menyatakan puas, sedangkan 19 orang yang sudah menikah semuanya menyatakan puas.

Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan

SPM No.129 Menkes (2008) menyebutkan penyediaan dokumen rekam medis pasien rawat jalan adalah ≤ 10 menit, sedangkan waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di RS

Muhammadiyah Lamongan antara 15-25 menit berdasarkan perhitungan waktu rill sedari pasien berjumpa dengan petugas pendaftaran atau mengambil nomor antri hingga dipanggil petugas pendaftaran. Maka seyogyanya sebagian kecil pasien komplain. Hasil observasi lama petugas pendaftaran menyelesaikan pendaftaran saat tidak ada pasien mengantre sekitar 4-7 menit, yang menjadikan lama waktu tunggu pendaftaran adalah membludaknya pelanggan yang mendaftar pada waktu yang sama. Berdasarkan karakteristik di atas sebagian besar pelanggan mentoleransi *delay* waktu tunggu pendaftaran rawat jalan, sebagian responden yang lain menyatakan kurang *respon time* untuk petugas pendaftaran. Hal tersebut perlu pengkajian lebih lanjut mengenai manajemen unit kerja, aspek beban kerja petugas pendaftaran.

SIMPULAN

Karakteristik pelanggan meliputi umur, tingkat pendidikan, gender, dan status pernikahan memiliki hubungan sebab-akibat terhadap lama waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang berpotensi pelanggan komplain. Karakteristik usia muda, pendidikan tinggi, gender wanita, dan status belum menikah adalah karakteristik pelanggan komplain, sebab cenderung merasa kurang puas.

Ketidak tepatan waktu petugas pendaftaran dalam mendaftar atau menyiapkan dokumen rekam medis, menjadi salah satu penyebab pemicu komplain pelanggan, yang mana berdasarkan SPM nasional dokumen rekam medis rawat jalan harus tersedia ≤ 10 menit, tersedia antara 15-25 menit.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. Metode penelitian kualitatif. Jakarta: bumi aksara
- Asmadi. (2008), Konsep Dasar Keperawatan, Jakarta : EGC
- Departemen Kesehatan RI. (2006). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes. 2007. Pedoman pengelolaan rekam medis rumah sakit di indonesia. Jakarta : direktorat jenderal pelayanan medis departemen kesehatan
- Hasibuan, M.S.P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed Revisi, Cet. 13. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kanestren, D. R. (2009). *Analisis hubungan karakteristik individu dan lingkungan kerja dengan kinerja perawat di unit rawat inap RS Pertamina Jaya*. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Jakarta <http://www.lontar.ui.ac.id>
- Notoadmodjo, Soekidjo. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta, Juni 2003
- Notoatmodjo, soekidjo. 2005. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: rineka cipta
- Parasuraman. 1988. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*. Volume 64 no. 1
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- Respati, shinta ayu. 2015. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas halmahera kota semarang tahun 2014. Skripsi. Semarang. Universitas negeri semarang.
- Robbins, S.P. 2008. Perilaku Organisasi, Edisi Duabelas, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Rsmmlamongan. 2022. <http://rspkusekapuk.rsmuhammadiyahjatim.com/index.php/2022/07/29/profil/>. diakses pada 1 Juni.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.