

Abstrak

Latar belakang : Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu bentuk pelayanan kedokteran yang mengupayakan kesembuhan dan pemulihan penyakit yang sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. Kinerja petugas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari penilaian kepuasan maupun ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Salah satu konsep yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan adalah kinerja petugas pelayanan administrasi dalam hal ini pelayanan pendaftaran dan kasir.

Tujuan : 1) mengidentifikasi kinerja pelayanan administrasi rawat jalan, 2) mendeskripsikan kepuasan pasien yang mendapat pelayanan di unit administrasi rawat jalan dan 3) menganalisis hubungan kinerja petugas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien yang mendapat pelayanan di unit administrasi rawat jalan RSUD Jailolo Kabupaten Halmahera Barat.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* menggunakan kuesioner. Subjek penelitian sebanyak 177 pasien yang terdiri dari pasien poliklinik penyakit dalam 90 orang, poliklinik umum 46 orang, dan poliklinik anak 41 orang. Untuk subjek petugas yaitu seluruh petugas administrasi rawat jalan (pendaftaran dan kasir) sebanyak 8 orang. Data dianalisis dengan cara deskriptif dan korelasi *spearman rho* dengan menggunakan *software* statistik.

Hasil : Kinerja petugas pelayanan administrasi rawat jalan RSUD Jailolo, baik pada faktor kemampuan (2,77), keterampilan (2,30), perilaku (2,07), maupun ketepatan waktu (2,11), tidak ada yang memiliki hasil yang baik.

Pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima di unit administrasi rawat jalan. Penilaian terendah pada dimensi *empathy* dengan faktor : perhatian petugas dalam pelayanan (2,07), dan dimensi *assurance* dengan faktor : penjelasan mengenai alur pelayanan (2,01), dan keramahan serta kesopanan petugas dalam pelayanan (1,95). Hasil analisis korelasi menunjukkan kinerja petugas pelayanan unit administrasi rawat jalan memiliki hubungan yang positif ($r=0,649$) dan signifikan ($p<0,05$) dengan kepuasan pasien di unit administrasi rawat jalan.

Kesimpulan : Ada hubungan antara kinerja petugas pelayanan administrasi rawat jalan dengan kepuasan pasien yang mendapat pelayanan di unit administrasi rawat jalan RSUD Jailolo Kabupaten Halmahera Barat.

Kata kunci : kinerja, pelayanan administrasi dan kepuasan pasien.

ABSTRACT

Background: Outpatient care is one of the medical services who seek recovery and recovery of diseases in accordance with the standard of health care. Performance of health care workers can be seen from the assessment of patients' satisfaction or dissatisfaction with quality of services received. One of the concept that is considered to be able to increase patient's satisfaction of outpatient care is staff's performance or in this context staffs in charge of registration and cashier.

Objective: To identify performance of administration staff in outpatient installation, describe satisfaction in patients who received service in outpatient installation's administration unit, and analyze the correlation between administration staff's performance and satisfaction of outpatients in Jailolo Hospital, West Halmahera.

Methods: This study is a quantitative research with cross sectional design using questionnaire. Subjects of the study are patients and staffs. 177 patients was involved in the study, 90 people from internal medicine clinic, 46 people from general clinic, and 41 from pediatric clinic. Staffs in this study are all administration staffs (registration and cashier) in outpatient installation amounting to 8 respondents. Data analyzed with descriptive approach and spearman rho correlation using statistics software.

Results: Performance of outpatient administrative services officer Jailolo Hospital, both on ability factor (2.77), skills (2.30), behavioral (2.07), and timeliness (2.11), none of which had good results. Patients are not satisfied with the service received at the administrative units of outpatient. Lowest score on the dimensions of empathy with factor: the attention of officers in service (2.07), and assurance dimension by the factor: description of the service flow (2.01), and the friendliness and courtesy officers in service (1.95) Correlation analysis shows that administration staffs' performance has a positive ($r=0.649$) and significant ($p<0.05$) correlation with satisfaction of patients receiving service in administration unit of outpatient installation in Jailolo Hospital.

Conclusion: There is correlation between performance of administration staff in outpatient installation and outpatient's satisfaction in Jailolo Hospital, West Halmahera.

Keywords: performance, administration service, and patients' satisfaction.