

**SISTEM PENDAFTARAN ONLINE MELALUI OKADOC, KENYAMANAN
RUMAH SAKIT DAN RESPON STAF ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RS PERMATA PAMULANG**

Sugiyarto^{1*}, Edi Junaedi²

Program Studi D3 Sekretari, Universitas Pamulang^{1,2}

*E-mail Penulis Korespondensi: Sugiyarto_01722@unpam.ac.id

ABSTRAK

Banyak keluhan pasien terkait dengan layanan pendaftaran lama, karena sistem pendaftaran masih menggunakan cara manual, sehingga banyak waktu terbuang, membuat pasien mencari alternatif rumah sakit yang sudah menggunakan system pendaftaran secara daring. Tempat parkir sempit serta respon yang lambat atas keluhan pasien menjadi penyebab pasien mencari layanan kesehatan di tempat lain. Dengan latar belakang permasalahan tersebut peneliti melakukan penelitian di RS Permata Pamulang dengan 100 responden dengan karakteristik pasien laki-laki 34 responden dan perempuan 66 responden, 92% pasien adalah masyarakat yang tinggal di Kota Tangerang Selatan, sedangkan sisanya 8 % tinggal di luar kota Tangerang Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah pertama untuk mengetahui pengaruh pendaftaran melalui *OKADOC (X1)* terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Permata Pamulang, kedua untuk mengetahui pengaruh kenyamanan lingkungan rumah sakit Permata Pamulang (*X2*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan, ketiga untuk mengetahui pengaruh respon staf administrasi di rumah sakit Permata Pamulang (*X3*). terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Dengan menggunakan metode analisa regresi linier berganda diperoleh hasil penelitian system pendaftaran melalui *OKADOC (X1)*, *kenyamanan rumah sakit (X2)* dan *respon staf rumah sakit (X3)* mampu meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Permata Pamulang sebesar 97,3%. Artinya ketiga variabel tersebut di atas memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi manajemen dalam mengambil keputusan untuk menggunakan system pendaftaran daring secara permanen dengan pengembangan yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

Kata kunci: Layanan, Kepuasan, Kenyamanan

ABSTRACT

Many patient complaints are related to the old registration service, because the registration system still uses the manual method, so a lot of time is wasted, making patients look for alternative hospitals that already use the online registration system. With the background of these problems the researchers conducted research at Permata Pamulang Hospital with 100 respondents with male patient characteristics 34 respondents and 64 respondents female, 92% of patients were people who lived in South Tangerang City, while the remaining 8% lived outside the city of South Tangerang. The purpose of this study was first to determine the effect of registration through *OKADOC (X1)* on the level of patient satisfaction at Permata Pamulang Hospital. The second is to determine the effect of the comfort of the Permata Pamulang hospital environment (*X2*) on the satisfaction level of outpatients. The third is to determine the effect of the response of the administrative staff at Permata Pamulang Hospital (*X3*). on the satisfaction level of outpatients. From the results of this study, it is known that the registration

system through OKADOC (X1), hospital comfort (X2) and hospital staff response (X3) can increase outpatient satisfaction at Permata Pamulang Hospital by 97.3%. This means that the three variables above have a very strong influence on the level of satisfaction of patients visiting Permata Pamulang Hospital. The results of this study can be used as a management reference in making decisions to use the online registration system permanently with development tailored to the needs of the organization.

Keywords: Service, Satisfaction, Convenience

I. PENDAHULUAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rochana Ruliyandari di rumah sakit Dr. Sarjito, Melakukan analisis permasalahan dengan menggunakan strategi dengan metode analisis *SWOT* menunjukkan bahwa total skor SFI 3.35 artinya kekuatan lebih besar dari kelemahan. Sedangkan total skor FSE sebesar 3,65 artinya peluang lebih besar dari ancaman.

Mengacu pada penelitian tersebut rumah sakit yang menjual jasa layanan seperti RS Permata Pamulang bisa menggunakan kekuatan internal yang dimiliki seperti sumberdaya manusia yang dimiliki serta sarana dan prasarana untuk dijadikan kekuatan dalam mengembangkan usaha. Sebagian besar masyarakat dunia saat ini memiliki perilaku gaya hidup tidak sehat, hal ini bisa menjadi peluang bagi industry yang menjual jasa layanan kesehatan untuk mengembangkan usaha dan jenis layanan. Semakin banyak rumah sakit berlomba memberikan layanan terbaik, maka dibutuhkan kecepatan manajemen dalam mengembangkan layanan.

Meningkatnya pendapatan masyarakat berbanding lurus dengan meningkatnya selera masyarakat terhadap barang dan jasa. Banyak rumah sakit masih menggunakan system pendaftaran secara manual, dan Rumah Sakit Permata sudah mengimplementasikan dengan menggunakan system pendaftaran secara online dengan system *OKADOC*. Untuk membuktikan system ini efektif, maka perlu dilakukan penelitian untuk membuktikan efektifitas dari sebuah system itu dibangun. Termasuk kenyamanan

lingkungan rumah sakit dan respon staff dalam menangani keluhan pasien harus dilakukan komparasi dengan pengguna layana (pasien).

Menurut Nurmin Arianto (2017) kebutuhan akan layanan rumah sakit bermutu semakin meningkat seiring dengan membaiknya perekonomian masyarakat. Fakta yang ada di masyarakat bahwa semua pelanggan memiliki harapan yang sama untuk mendapatkan layanan yang terbaik. Selain tuntutan yang tinggi dari pelanggan, perusahaan juga menghadapi persaingan yang ketat dengan pesaing, sehingga kedua beban tersebut harus dikelola dengan baik oleh manajemen puncak.

Kemajuan teknologi informasi harus bisa di manfaatkan dengan baik oleh manajemen rumah sakit untuk bisa menyediakan aplikasi pendaftaran secara daring, sehingga pasien tidak perlu harus datang dan antri untuk melakukan pendaftaran. Jika manajemen bisa mengatasi permasalahan ini, maka akan membuat waktu yang dimiliki pasien menjadi lebih efektif.

Saat ini semua perusahaan dituntut bisa bersaing serta kompetitif serta dapat menciptakan peluang. Persaingan yang semakin ketat, perubahan teknologi serta lingkungan yang cepat, memberikan kemudahan dan alternative pilihan dalam mendapatkan layanan. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhamad Ganda Saputra *et al* (2020) di RS Universitas Muhammadiyah Lamongan 58,3 persen menyatakan puas

dengan system pendaftaran secara online dengan nilai signifikan $p = 0.001$.

Kenyamanan pasien harus menjadi referensi manajemen rumah sakit dalam memberikan layanan. Intensitas interaksi antara perawat dengan pasien sangat penting, hasil penelitian yang dilakukan oleh Syafrisari Meri Agritubella (2018) di RSUD Petala Bumi 52.03 persen merasa nyaman dengan intensitas interaksi yang dilkaukan perawat.

Menurut Nova Haryono, 2020, perubahan tersebut di satu sisi menjadi ancaman bagi kelangusangn hidup perusahaan, tetapi di sisi lain justru menimbulkan peluang perusahaan untuk mengembangkan bisnis yang dijalankan saat ini.

Untuk bisa bersaing manajemen rumah sakit harus bisa menjaga kenyamanan lingkungan yang berada area rumah sakit harus bersih agar pasien merasa nyaman. Suhu ruangan tidak boleh panas, kondisi lantai harus selalu bersih serta dipantau petugas kebersihan secara berkala. Cahaya ruangan tidak boleh redup. Serta keramahan staff administrasi dalam memberikan respon kepada pasien ketika membutuhkan informasi.

Okadoc

Okadoc adalah aplikasi berbasis web yang dibuat untuk mempermudah pasien rumah sakit Permata Pamulang dalam melakukan pendaftaran secara daring. Selama ini sebelum ada aplikasi Okadoc, pasien harus datang ke rumah sakit untuk melakukan pendaftaran dan memilih jadwal dokter . Dengan berjalanya waktu dan semakin banyak masyarakat yang mengenal system aplikasi ini, semakin meningkat kunjungan pasien ke rumash sakit.

Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2019 dan mendapatkan respon positif dengan meningkatnya pasien melakukan pendaftaran secara online. Sistem aplikasi ini dibuat dan

dikembangkan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang teknologi informasi kesehatan yang berbasis di *United Arab Emirate*.

Kenyamanan

Menurut Kolcaba dan Wlison (2004) penyebab utama kenyamanan adalah rasa cemas yang pada diri pasien. Tingkat stress yang tinggi berpengaruh terhadap kondisi pasien itu sendiri. Sebagian besar pasien yang berkunjung ke rumah merasa tidak nyaman yang disebabkan diri pasein yang sedang sakit. Sedangkan menurut Nanda Internasiona (2021) bahwa kenyamanan adalah rasa senang, merasa lega, kesempurnaan dalam arti fisik.

Kepuasan Pelanggan / Customer Satisfaction

Setiap perusahaan pada dasarnya ingin memberikan layanan yang terbaik untuk pelanggan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dibayangkan dibandingkan dengan harapan yang diinginkan (Fandy Ciptono, 2011) . Artinya setiap pelanggan akan selalu membanding layanan yang sudah mereka dapatkan dengan layanan yang di dapatkan dari perusahaan lain. Jika pelanggan mendapatkan layanan yang memuaskan, maka pengalaman tersebut akan diceritakan kepada orang terdekat. Model promosi seperti ini akan menjadi keuntungan bagi persusahaan itu sendiri.

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan oleh Richard Oliver (Barnes, 2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan. Dengan demikian penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan yang diharapkan pelanggan.

Hipotesis

Hipotesis penelitian:

H1. Terdapat pengaruh signifikan pendaftaran melalui *Okadoc* (X_1) dan Kepuasan Pasien (Y)

H2. Terdapat pengaruh signifikan Kenyamanan (X_2) dan Kepuasan Pasien (Y)

H3. Terdapat pengaruh signifikan Respon Staf administrasi (X_3) dan Kepuasan Pasien (Y)

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang di gunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan

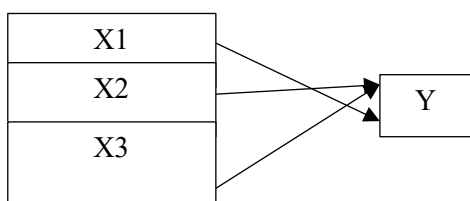
responden 100 pasien rawat jalan di rumah sakit Permata Pamulang secara acak . Adapaun operasional variabel yang di gunakan dalam penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel / Indikator	Skala
1. Sistem pendaftaran secara online melalui <i>OKADOC</i> (X_1) <ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran pasien di rumah sakit Permata Pamulang dilakukan secara online b. Pendaftaran secara online memberikan kemudahan kepada pasien c. Pendaftaran bisa dilakukan melalui <i>Handphone</i> d. Dengan adanya pendaftaran online, pasien tidak perlu datang ke rumah sakit e. Pendaftaran secara online memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pasien f. Pendaftaran secara online banyak menghemat waktu pasien g. Pendaftaran secara online banyak menghemat waktu pasien h. Jadwal praktik dokter bisa dilihat pada saat pasien melakukan pendaftaran secara online i. Pendaftaran online bisa menggantikan system pendaftaran secara manual j. Pendaftaran secara online sangat efektif 	<i>Linkert</i>
2. Kenyamanan rumah sakit Permata Pamulang (X_2) <ul style="list-style-type: none"> a. Suhu AC ruangan dingin dan sejuk b. Penerangan lampu dan cahaya matahari membuat pasien merasa nyaman c. Kebersihan toilet, lantai, kantin dan tempat ibadah membuat pasien merasa nyaman d. Ruang tunggu dan tempat duduk membuat pasien merasa nyaman 	<i>Linkert</i>
3. Respon Staff Administrasi (X_3) <ul style="list-style-type: none"> a. Staff administrasi bekerja secara efektif dan efisien b. Staff administrasi bekerja dengan cepat dalam melayani pasien c. Staff administrasi mendengar dan mencatat keluhan pasien d. Staff administrasi memberikan informasi kepada pasien secara lengkap 	<i>Linkert</i>
4. Kepuasan Pasien (Y)	<i>Linkert</i>

<ul style="list-style-type: none"> a. Manajemen rumah sakit telah memberikan layanan yang terbaik kepada pasien b. Manajemen rumah sakit memebrikan respon yang cepat atas keluhan pasien c. Para medis telah memberikan layanan yang baik dan sopan d. Ruang tunggu pasien sangat nyaman 	
---	--

Kerangka pemikiran penelitian



Penelitian ini menggunakan teknik analisa regresi linier berganda, dengan persamaan sebagai berikut

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_n X_n$$

Uji reliabilitas dilakukan dengan ketentuan nilai *coefficient alpha cronbach's* yang dihasilkan dari pengolahan data mensyaratkan minimal 0,6 instrumen baru dapat dinyatakan *reliable* (Sugiyono, 2018).

Uji hipotesis melalui analisis jalur koefisien korelasi, koefisien determinasi (R²) serta koefisien regresi (uji-t) dengan ketentuan H₀ ditolak dan H_a diterima jika thitung > tabel (uji parsial) dan Fhitung > Ftabel (uji simultan) atau sebaliknya serta dengan melihat nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 maka H₀ diterima (H_a ditolak) atau sebaliknya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga pelanggan, salah satunya dengan cara memberikan layanan yang terbaik. Bagi pelaku usaha pelanggan adalah asset penting yang harus dijaga. Manajemen puncak dan seluruh unsur yang ada didalam organisasi haru satu pemahaman

pentingnya menjaga pelanggan. Kita bisa membuat produk dengan kualitas terbaik, jika tidak bisa memberikan layanan terbaik, maka pelanggan akan pindah kepada perusahaan dengan mudah. Total Quality Manajemen menjadi prinsip bagi pelaku usaha dalam menjalankan usaha.

Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Menurut Zainal Arifin (2012) dalam bukunya menjelaskan Validitas adalah suatu derajat kelayakan instrument yang di gunakan untuk mengukur apa yang akan di ukur . Sedangkan menurut Ghozali (2009), validitas adalah sebuah uji yang di pakai untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang di gunakan

dalam mengukur apa yang di ukur. Dengan kata lain uji validitas bisa di gunakan untuk mengukur sah dan tidaknya instrument. Dalam penelitian ini digunakan uji validitas produk moment dengan *alpha* 0,05 dan derajat *freedom* (df = N – 2).

Tabel 2. Output SPSS Pearson Correlation's Variabel Sistem Pendaftaran Melalui OKADOC (X₁)

Instrumen	Hasil Uji Validitas	Keterangan
X1.1	0.847	Valid
X1.2	0.871	Valid
X1.3	0.867	Valid
X1.4	0.897	Valid
X1.5	0.899	Valid
X1.6	0.882	Valid
X1.7	0.880	Valid
X1.8	0.899	Valid
X1.9	0.890	Valid
X1.10	0.853	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 2 kolom hasil uji validitas instrument X_{1.1} sampai dengan X_{1.10} hasil hitung (*r hitung*) lebih besar dari 0.1985 (*r table*)

dengan demikian instrument yang di gunakan pada variable (X₁) di nyatakan valid karena hasil uji validitas lebih besar *r table* (0.1985)

Tabel 3. Output SPSS Pearson Correlation's Variabel Kenyamanan Rumah Sakit (X₂)

Instrumen	Hasil Uji Validitas	Keterangan
X2.1	0.948	Valid
X2.2	0.945	Valid
X2.3	0.954	Valid
X2.4	0.882	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 3 kolom hasil uji validitas instrument X_{2.1} sampai dengan X_{2.4} menampilkan hasil *r hitung* lebih besar dari *r table*

(0.1985) dengan demikian instrument yang di gunakan pada variable (X₂) di nyatakan valid.

Tabel 4. Output SPSS Pearson Correlation's Variabel Respon Staff Administrasi (X₃)

Instrumen	Hasil Uji Validitas	Keterangan
X3.1	0.955	Valid
X3.2	0.965	Valid
X3.3	0.959	Valid
X3.4	0.903	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4 menunjukan uji validitas instrument X_{3.1} sampai dengan X_{3.4} hasil hitung lebih besar dari 0.1985 (*r table*)

dengan demikian instrument yang di gunakan pada variabel (X₃) di nyatakan valid.

Tabel 5. Output SPSS Pearson Correlation's Variabel Tingkat Kepuasan Pasien (Y)

Instrumen	Hasil Uji Validitas	Keterangan
Y1.1	0.916	Valid
Y1.2	0.929	Valid
Y1.3	0.921	Valid
Y1.4	0.908	Valid
Y1.5	0.911	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas untuk instrumen Y_{1.1} sampai dengan Y_{1.5} hasil hitung lebih besar dari r table (

0.1985), maka instrument yang digunakan pada variabel Y dinyatakan valid.

Tabel 5. Output SPSS Cronbach's Alpha Sistem Pendaftaran Melalui OKADOC (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.967	10

Dari data **tabel 5** menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas variabel X₁ di peroleh nilai cronbach's alpha sebesar 0,967 dari pernyataan 1 - 10 yang di uji.

Karena hasil uji reliabilitas nilai Cronbach's Alpha > r atau 0,967 > 0,60 maka instrumen reliabel

Tabel 6. Output SPSS Cronbach's Alpha Kenyamanan Rumah Sakit (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	4

Dari data **tabel 6** dapat di jelaskan bahwa hasil uji reliabilitas Variabel X₂ diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar

0,950 Karena hasil uji reabilitas nilai Cronbach's Alpha > r atau 0,950 > 0,60 maka instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 7. Output SPSS Cronbach's Alpha Respon Staff Administrasi (X₃)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.959	4

Dari data **tabel 7** dapat di jelaskan bahwa hasil uji reabilitas variable X₃ diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar

0,959 Karena hasil uji reabilitas nilai Cronbach's Alpha > r atau 0,959 > 0,60 maka instrumen yang reliabel.

Tabel 8. Output SPSS Cronbach's Alpha Tingkat Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.951	5

Dari data tabel 8 di peroleh nilai *cronbach's alpha* 0,951 artinya lebih besar dari 0,60 sebagai batas minimal dari

tabel r . Karena dari uji realibiltas nilai Cronbach's Aplha > r atau **0,951 > 0,60** maka instrumen dinyatakan *reliable*.

Hasil Koefisien Determinasi dan OLS

Tabel 9 Output SPSS : Koefesien Determinasi (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.987 ^a	.973	.972	.652

a. Predictors: (Constant), Respon Staff Adm (X3), SIstem Online OKADOC (X1), Kenyamanan Rumah Sakit (X2)

sama

Berdasarkan data pada tabel 9 dapat dijelaskan bahwa nilai *R Square* sebesar 0.973 artinya variable sistem pendaftaran melalui *OKADOC* (X₁) , kenyamanan rumah sakit (X₂) dan respon staff administrasi (X₃) secara bersama –

mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Y) di rumah sakit Permata Pamulang sebesar 97.3 % . sisanya sebesar 2.7% di pengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 10. Output SPSS: Coefficient Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.769	.399		-1.928	.057
	SIstem Online OKADOC (X1)	.139	.020	.279	7.144	.000
	Kenyamanan Rumah Sakit (X2)	.547	.105	.409	5.196	.000
	Respon Staff Adm (X3)	.393	.090	.324	4.366	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Dari tabel *Coefficients* diatas vaiabel (X₁), variable (X₂) dan variable

(X₃) memiliki nilai signifikansi 0.000 dan lebih kecil dari 0.05 artinya ketiga

variable yang di gunakan dalam penelitian memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat

jalan (Y) di rumah sakit Permata Pamulang.

Pembahasan

Tabel 10. Ringkasan hasil Uji Korelasi

<i>Variable</i>	<i>Coeffecients</i>
<i>Sistem online okadoc (X₁)</i>	0.139
Keyamanan rumah sakit (X ₂)	0.547
Respon Staff (X ₃)	0.393

Hipotesis alternatif pertama (H₁) terdapat pengaruh signifikan pendaftaran melalui *Okadoc* (X₁) dan Kepuasan Pasien (Y) bisa diterima serta dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.139 dan t_{hitung} sebesar 7.114. Selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Ganda Saputar *et al* ((2020) di RS Universitas Muhammadiyah Lamongan 58,3 persen menyatakan puas dengan system pendaftaran secara online dengan nilai signifikan $p = 0.001$.

Artinya pengembangan sistem layanan yang dilakukan oleh manajemen rumah sakit Permata Pamulang telah berhasil meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan dengan menggunakan aplikasi *Okadoc* ketika melakukan pendaftaran dan bisa menjadi rujukan rumah sakit lain dalam rangka memberikan layanan terbaik untuk pasien.

Hipotesis alternatif kedua (H₂) menyatakan terdapat pengaruh signifikan Kenyamanan (X₂) dan Kepuasan Pasien (Y), hipotesis ini bisa diterima dibuktikan dengan nilai koefisien regresi 0.547 dan t_{hitung} sebesar 5.196. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Haryono N, *et al* (2020) bahwa 61% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hal ini juga selaras

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arianto, N. (2017) di rumah sakit Bintaro, bahwa kepausan pasien 56,8% dipengaruhi pelh kualitas layanan Artinya kenyamanan pasien rumah dirumah adalah bagian dari usaha manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualiatas layanan kepada pasien.

Hipotesis alternatif ketiga (H₃) menyatakan terdapat pengaruh signifikan Respon Staf adminitrasi (X₃) dan Kepuasan Pasien (Y) > Hipotesis ini bisa di terima dan dibuktikan bdengan nilai koefisien regresi sebesar 0.393 dan t_{hitung} sebesar 4.366 . Selaran dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fanny, N *et al* (2019) di rumah sakit RSUD SIMO Boyolali, bahwa 81,05% pasien yang berkunjung menyatakan puas atas respon dan 50,53% menyatakan puas atas keramahan yang dilakukan oleh staff rumah sakit. Artinya hasil penelitian menunjukan bahwa staff administrasi di rumah sakit Permata Pamulang telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam menjawab keluhan yang disampaikan oleh pasien serta dalam memberikan informasi terkait produk layanan di rumah sakit Permata Pamulang yang dibutuhkan oleh pasien.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang sangat ketat, manajemen rumah sakit Permata Pamulang telah melakukan

perencanaan secara matang dalam menghadapi persaingan tersebut dengan mengembangkan aplikasi pendaftaran secara daring dan terbukti efektif dan mampu meningkatkan kepuasan pasien dengan berpindahnya cara pendaftaran secara daing melalui aplikasi Okadoc. Hal ini tentu harus di pertahankan untuk bisa tetap terus memberikan layanan terbaik.

Kenyamanan lingkungan sekitarnya juga sudah menjadi fokus dan

menjadi perhatian manajemen dengan selalu menjaga kebersihan, penerangan yang baik, serta suhu ruangan yang selalu sejuk dan bisa membuat pasien merasa nyaman ketika masuk rumah sakit Permata Pamulang.

Sikap respon staf administrasi juga sangat baik dan selalu peduli terhadap kebutuhan informasi yang dibutuhkan pasien atau keluarga pasien terkait layanan yang ada di rumah sakit.

Untuk Manajemen Puncak, bahwa perkembangan teknologi informasi sangat cepat, sehingga manajemen perlu melakukan analisa kebutuhan system informasi yang akan digunakan lima kedepan harus mulai direncanakan dari sekarang.

Untuk menjaga lingkungan rumah sakit tetap asri dan bersih, sebaiknya setiap karyawan diminta untuk peduli dengan lingkungan tempat kerja masing – masing. Setiap karyawan harus memiliki jiwa untuk melayani pelanggan selama pasien membutuhkan informasi masih terkait dengan layanan rumah sakit. Kenyamanan pasien dan karyawan menjadi tanggung jawab bersama melalui rasa peduli terhadap lingkungan kerja.

Saran

Untuk staf administrasi, tidak boleh menganggap kecil setiap permasalahan yang disampaikan oleh pasien. Apun jenis keluhan yang disampaikan harus direspon dan dicatat serta dilaporkan kepada atasan.

Penelitiann memiliki memiliki kelemahan, khususnya tempat dimana dilakukan penelitian, karena hanya dilakukan pada satu rumah sakit, maka perlu dilakukan penelitian secara berkelanjutan untuk mendapatkan gambaran dan data yang lebih lengkap untuk pengambilan keputusan para pelaku usaha dalam jasa layana kesehatan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan kepuasan pasien dalam proses interaksi pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 3(1), 42-54.

Arianto, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier

Bintaro). *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 13(1), 1-9.

Donni Juni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayan Prima*. Alfabeta Bandung.

Fanny, N., & Fahad, F. (2019). KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL PADA SISTEM PELAYANAN RUJUKAN TINGKAT LANJUT DI UNIT PENDAFTARAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT

- UMUM DAERAH SIMO BOYOLALI. *SMIKNAS*, 100-107.
- Hardiyansah .2017. Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik. Gava Media. Jogjakarta.
- Haryono, N., & Octavia, R. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, 4(2).
- Kepmenpan No. 63/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kothler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Indeks. Jakarta.
- Lasander, C. (2013). Citra merek, kualitas produk, dan promosi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada makanan tradisional. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(2).
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2(2).
- Puti, W. C. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap rumah sakit otorita batam.
- Ruliyandari, R. (2019). Strategy Management Using SWOT Analysis on Patient Satisfaction Rate in Dr. Sardjito Central General Hospital. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 8(2), 106-110.
- Ruliyandari, R., Syam, N. S., Hastuti, S. K. W., Zakaria, A. A., Sofiana, L., Sulistyawati, S., ... & Sangruangake, M. (2019). Strategy Management Using SWOT Analysis on Patient Satisfaction Rate in Dr. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 8(2), 106- 110.
- Saputra, M. G., & Yuniar, I. (2020). PENGARUH PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN. *Journal Of Health Care*, 1(1).
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 1(1), 46-53.
- Tiara, T., & Lestari, A. (2017). Perilaku Caring Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 9(2), 115-119.
- Triyadi, T. (2019). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Sekolah Tennis Jakarta International Tennis Academy (JITA)). *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(1).
- Zaenal Mukarom, Muhididn Wijaya Laksana. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Pustaka Setia. Bandung.