

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN VIA SMS GATEWAY DI RSUD TUGUREJO SEMARANG

Lina Hanifah, Antono Suryoputro, Septo Pawelas Arso

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro

Email: linahnf11@gmail.com

Abstract:

The development of hospital services is followed by the demands of the community to get good quality services, including the use technology. Tugurejo Regional Public Hospital Semarang has implemented an outpatient registration service via SMS gateway since 2015. However, the number of complaints against this service from 2015 to 2017 appeared to be in the list of the highest complaints in the hospital. This study aimed to determine the factors related to the perception of service users. Quantitative research approach with cross-sectional study design was implemented to pursue the objective. Moreover, questionnaires were given to 100 respondents who have used the service at least twice. The research data were processed by univariate and bivariate methods using chi-square statistic test. The results showed that most respondents were young adults (78%), in secondary education level (65%), working (69%), and had low income level (66%). These results showed that the perception of service quality was not good (64%). In addition, the results of the relationship analysis showed that there was a relationship between education level ($p= 0,011$), motive ($p= 0,000$), experience ($p= 0,044$), and expectation ($p= 0,000$) towards the perception of the quality of the outpatient registration service via SMS gateway. It is suggested for hospitals to provide information to service users if the system is in trouble (error) and provide a means for responsive complaints specifically for outpatient registration services via SMS gateway.

Keywords: Perception, Quality of Electronic Services, SMS Gateway

Bibliography: 16, 2000-2018

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan aset berharga bagi rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit harus dapat menciptakan suatu layanan yang memberikan kemudahan, kenyamanan dan kepuasan bagi pasien.

Saat ini teknologi berkembang sangat pesat di segala bidang. Seiring dengan kemajuan teknologi, penerapan layanan konvensional di rumah sakit bergeser menjadi layanan berbasis elektronik. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi beban kerja staf

serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan.¹

Sejak tahun 2015 RSUD Tugurejo Semarang menerapkan layanan pendaftaran pasien rawat jalan berbasis elektronik, yaitu pendaftaran via SMS gateway. Pasien rawat jalan yang mendaftar via SMS gateway akan mendapatkan informasi nomor antrian dan jam dilayani melalui balasan SMS dari rumah sakit, sehingga tidak perlu datang ke rumah sakit pagi-pagi untuk mengambil nomor antrian dan tidak

membuang waktu untuk menunggu terlalu lama di ruang tunggu.

Jumlah pengguna layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo Semarang dari tahun 2015 hingga 2017 terus mengalami peningkatan, yaitu tahun 2015 sebanyak 33.494 pengguna, tahun 2016 menjadi 87.012 pengguna dan 88.440 pengguna pada tahun 2017. Selain itu, persentase pasien rawat jalan yang menggunakan layanan pendaftaran via SMS *gateway* pada tahun 2015 hingga 2017 berturut-turut yaitu sebesar 31,6%, 55,5% dan 49,8%. Meskipun jumlah dan persentase pengguna layanan cenderung meningkat dari tahun 2015 hingga 2017, namun data capaian SPM RSUD Tugurejo Semarang menunjukkan bahwa waktu tunggu di rawat jalan justru mengalami peningkatan yang cukup tinggi, yaitu dari 23 menit di tahun 2015 menjadi 35,3 menit di tahun 2016. Sedangkan pada tahun 2017 yaitu, 34 menit.

Mengingat banyaknya manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*, maka pasien rawat jalan diharapkan dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan baik guna terciptanya kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan bagi pasien rawat jalan serta mampu mengurangi tumpukan antrian dan waktu tunggu rawat jalan.

Namun, jumlah keluhan pengguna layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* terbilang masih tinggi. Pada tahun 2015 hingga 2017 jumlah keluhan terhadap layanan tersebut selalu berada dalam daftar keluhan terbanyak dari seluruh keluhan yang ada di RSUD Tugurejo Semarang.

Kualitas layanan berbasis elektronik yang diterapkan saat ini tentu menjadi sangat penting, karena hal tersebut dapat memengaruhi pencapaian tujuan layanan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan hingga berakhir pada persepsi pengguna layanan.

Menurut Robbins SP, persepsi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor pelaku persepsi (sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman, dan pengharapan), faktor objek (gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang, dan kedekatan), dan faktor situasi (waktu, keadaan atau tempat kerja, dan keadaan sosial).² Sedangkan menurut Jacobalis, persepsi pengguna layanan mengenai kualitas layanan dipengaruhi oleh karakteristik dari pelaku persepsi, yaitu umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, serta kepribadian dan pengalaman pengguna layanan.³

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Persepsi terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Via SMS *Gateway* di RSUD Tugurejo Semarang."

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan pendekatan yang digunakan yaitu analitik *observasional* dengan rancangan studi *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo Semarang tahun 2017, yaitu sebanyak 88.440 pengguna. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus slovin dan didapatkan hasil 100 pengguna. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Karakteristik

Responden

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (57%), berumur dewasa muda (18-40 tahun) (78%), memiliki tingkat pendidikan menengah (SMA) (65%), bekerja (69%), dan memiliki tingkat pendapatan rendah (< UMR) (66%).

Gambaran Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Layanan

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna layanan dan berakhir pada persepsi pengguna layanan. Persepsi pengguna layanan memiliki peran penting dalam memberikan penilaian terhadap kualitas suatu layanan, karena persepsi baik akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan.⁴ Persepsi kualitas layanan adalah penilaian responden mengenai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterimanya. Persepsi mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* dalam penelitian ini diukur menggunakan E-S-QUAL, yaitu suatu dimensi pengukuran untuk mengetahui kualitas jasa yang lebih berfokus pada layanan elektronik.⁵ Terdapat 5 (lima)

Variabel bebas pada penelitian ini yaitu umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, tingkat pendapatan, lingkungan fisik, sikap, motif, kepentingan, pengalaman, dan harapan. Variabel terikat adalah persepsi pengguna terhadap kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Penelitian ini menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95%.

dimensi kualitas layanan elektronik yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya adalah efisiensi (*efficiency*), ketersediaan sistem (*system availability*), pemenuhan (*fulfillment*), kemampuan merespon (*responsiveness*), dan kontak (*contact*).

Hasil analisis terhadap persepsi mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo dari 100 responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo Semarang kurang baik (64%).

Dimensi efisiensi (*efficiency*) digunakan untuk mengukur kemampuan layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo Semarang dalam memberikan kemudahan dan kecepatan, karena penghematan waktu dianggap menjadi alasan utama untuk menggunakan layanan tersebut. Responden cenderung menganggap bahwa layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo

Semarang sulit untuk digunakan. Meskipun caranya sama seperti SMS pada umumnya, namun sering kali sulit untuk mendapatkan balasan. Oleh karena itu, tidak sedikit pengguna layanan pendaftaran SMS *gateway* yang sudah mengirimkan SMS kemudian beralih ke layanan pendaftaran manual (datang ke rumah sakit secara langsung). Meskipun demikian, sebagian besar responden menganggap bahwa layanan tersebut cukup membantu dalam mempercepat dan mempermudah pengambilan nomor antrian, yaitu dengan tidak perlu datang ke rumah sakit pagi-pagi. Selain itu, layanan tersebut juga dianggap cukup menghemat waktu karena tidak perlu menunggu lama untuk dipanggil nomor antriannya. Artinya, pengguna layanan datang ke rumah sakit mendekati waktu jam dilayani yang telah diinformasikan melalui balasan SMS.

Dimensi ketersediaan sistem (*system availability*) digunakan untuk mengukur ketepatan secara teknis dan fungsional layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo Semarang, khususnya sejauh mana rumah sakit mampu memberikan layanan yang akurat, tidak error, dan berfungsi sebagaimana mestinya. Sebagian besar responden memberikan keterangan bahwa layanan pendaftaran SMS *gateway* sering sekali mengalami *error*, yaitu pengguna layanan tidak menerima balasan SMS meskipun sudah mengirim SMS berkali-kali, bahkan terdapat pengguna layanan yang sudah mengirimkan SMS hingga ratusan kali. Apabila sedang mengalami *error* seperti itu responden tidak mendapat informasi apapun, sehingga responden menyangkan hal tersebut, karena

pulsa terus berkurang untuk mengirimkan SMS namun tidak kunjung mendapatkan balasan SMS dari rumah sakit. Selain itu, terdapat pula responden yang mengeluhkan informasi jam dilayani yang diberikan melalui balasan SMS, informasi tersebut terkadang dianggap kurang akurat karena terkadang tidak tepat waktu, yaitu mundur hingga 15 menit atau bahkan lebih cepat dari waktu yang diinformasikan. Namun, sebagian besar responden menyatakan bahwa balasan selalu berisi informasi nomor antrian dan jam dilayani, yang mana informasi tersebut tertulis dengan jelas dan mudah dipahami.

Dimensi pemenuhan (*fulfillment*) digunakan untuk mengukur kemampuan layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo Semarang dalam memenuhi permintaan dan jaminan yang dibutuhkan oleh responden, yaitu sejauh mana rumah sakit memenuhi janji-janjinya. Sebagian besar responden memberikan keterangan bahwa tidak dapat mengirim SMS meskipun sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal tersebut mencerminkan bahwa layanan tidak dapat memenuhi permintaan pengguna layanan. Namun, di sisi lain sebagian besar responden menyatakan bahwa tarif SMS selalu sesuai dengan yang telah ditentukan, yaitu sama seperti SMS pada umumnya (Rp 275).

Dimensi kemampuan merespon (*responsiveness*) digunakan untuk mengukur ketanggapan layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo Semarang dalam memberikan layanan secara efektif, merespon permintaan responden dan menangani apabila terdapat masalah. Sebagian besar responden

mengeluhkan respon balasan SMS lambat, yaitu sering kali SMS balasan diterima 1-2 jam setelah SMS pendaftaran dikirim oleh responden. Seharusnya balasan SMS diterima sesaat setelah SMS terkirim ke nomor rumah sakit. Responden sering kali langsung datang ke rumah sakit dan beralih ke layanan pendaftaran manual karena menunggu balasan SMS yang terlalu lama. Selain itu, sebagian besar responden memberikan keterangan bahwa tidak mendapatkan informasi apabila terjadi masalah (*error*) pada sistem, sehingga terus menunggu dan melakukan pengiriman SMS pendaftaran berulang kali. Informasi juga tidak diberikan ketika sistem sudah kembali normal, sehingga responden cenderung menganggap bahwa rumah sakit tidak segera memperbaiki jika sistem sedang mengalami masalah (*error*). Oleh karena itu, perlu adanya informasi terkait hal tersebut agar pengguna layanan dapat mengetahuinya. Selanjutnya, rumah sakit menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan ataupun menanyakan informasi, yaitu melalui *Customer Service* (CS). Responden

Hubungan Variabel Bebas dengan Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Layanan

cenderung menganggap bahwa keluhan terhadap layanan pendaftaran SMS *gateway* direspon dengan baik oleh pihak rumah sakit. Namun, sebagian besar responden tidak mengetahui apakah sudah ditindak lanjuti atau belum, sehingga cenderung menganggap bahwa keluhannya tidak ditindak lanjuti oleh rumah sakit.

Dimensi kontak (*contact*) digunakan untuk mengetahui ketersediaan komunikasi bantuan guna memenuhi kebutuhan responden apabila mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo Semarang. Sebagian besar responden memberikan keterangan bahwa tidak terdapat nomor alternatif lain yang dapat dihubungi ketika membutuhkan bantuan atau kesulitan dalam menggunakan layanan pendaftaran SMS *gateway*. Apabila ingin meminta bantuan ataupun menyampaikan keluhan dapat langsung datang ke *Customer Service* (CS) rumah sakit, yang mana letaknya di dekat dengan ruang tunggu pelayanan rawat jalan.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji *Chi-Square*

No.	Variabel	<i>p</i>	Hasil	Keterangan
1.	Umur	0,587	Ho diterima	Tidak ada hubungan
2.	Tingkat pendidikan	0,011	Ho ditolak	Ada hubungan
3.	Pekerjaan	0,331	Ho diterima	Tidak ada hubungan
4.	Tingkat pendapatan	0,098	Ho diterima	Tidak ada hubungan
5.	Lingkungan fisik	0,640	Ho diterima	Tidak ada hubungan
6.	Sikap	0,793	Ho diterima	Tidak ada hubungan
7.	Motif	0,001	Ho ditolak	Ada hubungan
8.	Kepentingan	0,153	Ho diterima	Tidak ada hubungan
9.	Pengalaman	0,044	Ho ditolak	Ada hubungan
10.	Harapan	0,000	Ho ditolak	Ada hubungan

Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, motif,

pengalaman, dan harapan berhubungan dengan persepsi

pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* di RSUD Tugurejo Semarang.

1. Umur

Umur merupakan lama hidup responden yang dihitung sejak tahun lahir hingga tahun dilaksanakannya penelitian ini. Hasil analisis menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,587$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Anang Catur Prasetyo bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Blora Kabupaten Blora ($p = 0,570$).⁶ Namun, tidak sejalan dengan penelitian Eldila Purnama bahwa ada hubungan umur pasien dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap penyakit dalam RSUP Dr. M. Djamil Padang.⁷

Menurut Jacobalis, persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan salah satunya dapat dipengaruhi oleh umur.⁴⁴ Setiap kelompok umur memiliki cara berpikir yang berbeda, semakin bertambah umur seseorang maka penilaian yang diberikan terhadap kualitas layanan semakin tinggi. Hal tersebut dikarenakan pada umur yang semakin bertambah memiliki penerimaan yang lebih baik sehingga tuntutan dari suatu layanan akan berkurang. Kelompok umur dewasa memiliki cara berpikir dan pengambilan keputusan yang optimal, sehingga berpengaruh pada penilaian kualitas layanan. Namun, persepsi setiap orang terhadap layanan yang diterimanya sangatlah bervariasi, yang mana tidak hanya

dipengaruhi oleh umur saja, melainkan dapat pula dipengaruhi faktor-faktor lain.

Dalam penelitian ini, umur tidak berhubungan dengan persepsi kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*, hal tersebut disebabkan karena penilaian yang tinggi diberikan mayoritas oleh responden yang berumur dewasa muda (18-40 tahun). Responden memberikan penilaian yang tinggi untuk kualitas layanan, karena pada kelompok umur dewasa muda (18-40 tahun) justru lebih tertarik dan paham akan layanan berbasis elektronik dibandingkan kelompok umur dewasa madya (41-60 tahun).

2. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan jenjang pendidikan formal tertinggi yang telah diselesaikan oleh responden. Hasil analisis menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,011$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Anang Catur Prasetyo bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Blora Kabupaten Blora ($p = 0,031$).⁶ Selain itu, sejalan pula dengan penelitian Eldila Purnama bahwa ada hubungan pekerjaan pasien dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap penyakit dalam RSUP Dr. M. Djamil Padang.⁷ Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini yaitu penelitian Ida Listiani yang menyatakan adanya hubungan antara tingkat pendidikan

dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo ($p = 0,008$).⁸

Jacobalis berpendapat bahwa tingkat pendidikan dapat memengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil sebuah keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang yang memiliki tingkat pendidikan rendah, maka akan cenderung inkonsistensi persepsi (tidak tetap pada pendirian).⁹ Selain itu, seseorang dengan tingkat pendidikan rendah akan mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi. Pengetahuan dan harapan seseorang terhadap suatu layanan akan meningkat seiring dengan tingkat pendidikan, sehingga kepuasan seseorang dengan pendidikan tinggi akan menurun ketika harapan tidak terpenuhi.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula harapan dan tuntutan terhadap suatu layanan. Seseorang dengan tingkat pendidikan tinggi akan semakin kritis terhadap suatu layanan, sehingga hal tersebut memengaruhi persepsi mengenai kualitas layanan yang diterimanya. Sebaliknya, seseorang yang memiliki tingkat pendidikan rendah maka akan cenderung menerima suatu layanan tanpa tuntutan yang lebih, sehingga memiliki persepsi baik atas layanan yang diterimanya.

3. Pekerjaan

Pekerjaan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh responden untuk mendapatkan penghasilan. Hasil analisis menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai

$p = 0,331$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Anang Catur Prasetyo bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bora Kabupaten Bora ($p = 0,178$).⁶ Namun, tidak sejalan dengan penelitian Eldila Purnama bahwa ada hubungan pekerjaan pasien dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap penyakit dalam RSUP Dr. M. Djamil Padang.⁷

Menurut Jacobalis, persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh pekerjaan.⁴⁴ Seseorang yang bekerja cenderung memiliki tuntutan lebih terhadap suatu layanan. Hal tersebut disebabkan karena pada seseorang yang bekerja memungkinkan mendapatkan informasi lebih banyak dibandingkan seseorang yang tidak bekerja. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan teori tersebut, karena persepsi setiap orang terhadap layanan yang diterimanya sangatlah bervariasi, yang mana tidak hanya dipengaruhi oleh pekerjaan saja, melainkan dapat pula dipengaruhi faktor-faktor lain.

Dalam penelitian ini pekerjaan tidak berhubungan dengan persepsi mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*, hal tersebut disebabkan karena penilaian yang tinggi diberikan mayoritas oleh responden yang bekerja. Responden memberikan penilaian yang tinggi untuk kualitas layanan, karena informasi atau pengetahuan mengenai layanan pendaftaran

pasien rawat jalan via SMS *gateway* dapat diperoleh dimana saja (tidak hanya di tempat kerja), sehingga yang tidak bekerja pun dapat mengetahui informasi yang sama.

4. Tingkat Pendapatan

Tingkat pendapatan merupakan jumlah upah atau gaji yang diterima oleh responden dan keluarga setiap bulannya. Hasil analisis menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,098$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendapatan dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Mutu bahwa tidak ada hubungan antara penghasilan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas Puskesmas Kotamobagu.⁵⁹ Namun, tidak sejalan dengan penelitian Ida Listiani yang menyatakan adanya hubungan antara tingkat pendapatan dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo ($p = 0,000$).⁸

Menurut Jacobalis, persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh tingkat pendapatan.⁹ Semakin tinggi tingkat pendapatan seseorang, maka semakin tinggi pula tuntutan terhadap layanan yang diterimanya. Namun, persepsi setiap orang terhadap layanan yang diterimanya sangatlah bervariasi, yang mana tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat pendapatan saja, melainkan dapat pula dipengaruhi faktor-faktor lain.

Dalam penelitian ini tingkat pendapatan tidak berhubungan dengan persepsi mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*, hal tersebut disebabkan karena penilaian yang

tinggi diberikan mayoritas oleh responden yang berlatar belakang tingkat pendapatan rendah ($< \text{UMR}$). Responden memberikan penilaian yang tinggi untuk kualitas layanan, karena layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* memiliki tarif yang terbilang sangat murah (Rp 275), sehingga menurut beberapa responden tidak perlu menuntut kualitas layanan yang lebih dari apa yang telah didapatkan.

5. Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik merupakan kondisi atau fasilitas yang ada serta mendukung untuk penggunaan layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Lingkungan fisik dalam penelitian ini meliputi telepon seluler (*handphone*), sinyal, dan kartu perdana seluler. Hasil analisis menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,640$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan antara lingkungan fisik dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Annisa Rosita Putri bahwa tidak ada pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen ($p = 0,791$).¹¹ Namun, tidak sejalan dengan penelitian Belinda Apriliani bahwa terdapat pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen.⁶¹

Menurut Jacobalis, persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh lingkungan fisik.⁸ Lingkungan yang mendukung akan membuat seseorang memiliki penilaian baik terhadap kualitas layanan. Sebaliknya, apabila lingkungan fisik yang dimiliki tidak mendukung maka akan cenderung rendah dalam menilai kualitas layanan. Namun, persepsi setiap orang terhadap layanan yang

diterimanya sangatlah bervariasi, yang mana tidak hanya dipengaruhi oleh lingkungan fisik saja, melainkan dapat pula dipengaruhi faktor-faktor lain.

Dalam penelitian ini lingkungan fisik tidak berhubungan dengan persepsi mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*, hal tersebut disebabkan karena penilaian yang tinggi maupun rendah diberikan mayoritas oleh responden yang memiliki lingkungan fisik mendukung. Hal itu dikarenakan hampir seluruh responden memiliki lingkungan fisik mendukung (telepon seluler, sinyal, dan kartu perdana) dan perbandingan jumlahnya sangat jauh dengan responden yang memiliki lingkungan fisik tidak mendukung.

6. Sikap

Sikap merupakan respon atau reaksi responden terkait layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hasil analisis menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,793$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan antara sikap dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*.

Menurut Robbins SP, persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh sikap.¹² Sikap merupakan pernyataan evaluatif (baik yang menyenangkan maupun yang tidak) mengenai suatu objek, orang, atau peristiwa. Sikap adalah determinan perilaku, sebab sikap berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Apabila seseorang memiliki respon negatif terhadap sesuatu, maka cenderung berpersepsi kurang baik terhadap hal tersebut. Namun, persepsi setiap

orang tidak hanya dipengaruhi oleh sikap saja, melainkan dapat pula dipengaruhi faktor-faktor lain.

Dalam penelitian ini sikap tidak berhubungan dengan persepsi mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*, hal tersebut disebabkan karena penilaian yang tinggi maupun rendah diberikan oleh responden yang memiliki sikap positif. Hal itu dikarenakan sebagian besar responden memiliki sikap positif dan perbandingan jumlahnya cukup jauh dengan responden yang memiliki sikap negatif.

7. Motif

Motif merupakan alasan atau dorongan dari dalam diri responden yang menyebabkan responden menggunakan layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hasil analisis menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,001$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara motif dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Murti Kurnia Dewi bahwa terdapat hubungan yang positif antara motif dengan kepuasan mengakses *website*.¹³

Menurut Robbins SP, motif atau dorongan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi seseorang untuk berpersepsi terhadap sesuatu.¹² Motif adalah dorongan yang sudah terikat pada suatu tujuan. Motif menunjukkan hubungan sistematis antara suatu respon dengan keadaan dorongan tertentu. Motif sebagai impuls atau dorongan yang memberi energi pada tindakan manusia sepanjang lintasan kognitif ke arah pemuas kebutuhan. Motif yaitu kondisi seseorang yang mendorong untuk

mencari suatu kepuasan atau mencapai suatu tujuan. Motif dapat diartikan sebagai keinginan yang bersumber dari diri, sehingga memengaruhi kebutuhan akan pemenuhan diri. Apabila seseorang memiliki motif yang tinggi untuk melakukan sesuatu akan cenderung memberikan persepsi yang positif.

Dalam penelitian ini, motif berhubungan dengan persepsi mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*, hal tersebut disebabkan karena penilaian yang tinggi diberikan mayoritas oleh responden yang memiliki motif tinggi. Sebaliknya, responden yang memiliki motif rendah cenderung mempersepsikan kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* kurang baik.

8. Kepentingan

Kepentingan merupakan seberapa penting diterapkannya layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* bagi responden. Hasil analisis menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,153$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan antara kepentingan dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian Ita Roihanah bahwa terdapat hubungan tingkat kepentingan dengan kepuasan berdasarkan persepsi masyarakat.¹⁴

Menurut Robbins SP, persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh kepentingan yang dimilikinya.¹² Kepentingan atau kebutuhan terhadap sesuatu akan masuk ke dalam perhatian seseorang, sehingga hal tersebut menyebabkan interpretasi yang

berbeda. Namun, persepsi setiap orang tidak hanya dipengaruhi oleh kepentingan saja, melainkan dapat pula dipengaruhi faktor-faktor lain.

Dalam penelitian ini kepentingan tidak berhubungan dengan persepsi mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*, hal tersebut disebabkan karena penilaian yang tinggi maupun rendah diberikan mayoritas oleh responden yang menganggap layanan tersebut penting. Hal itu dikarenakan sebagian besar responden menganggap penting dan perbandingan jumlahnya sangat jauh dengan responden yang menganggap tidak penting.

9. Pengalaman

Pengalaman merupakan kejadian yang pernah dialami oleh responden ketika menggunakan layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hasil analisis menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,044$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara pengalaman dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Ni Putu Widantari Suandana tahun 2016 bahwa pengalaman membeli produk secara online memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.¹⁵

Menurut Robbins SP, pengalaman adalah salah satu faktor yang dapat memengaruhi persepsi seseorang terhadap sesuatu. Pengalaman atau pengetahuan akan menyebabkan terjadinya perbedaan interpretasi. Selain pengalaman yang dirasakan sendiri, pengalaman dari orang-orang terdekat juga dapat

berpengaruh terhadap persepsi seseorang. Pengalaman dapat dikatakan berkaitan dengan ingatan seseorang, yaitu sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian di masa lalu untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.¹² seseorang yang memiliki pengalaman kurang baik terhadap sesuatu maka akan mempersepsikan hal tersebut kurang baik pula.

Dalam penelitian ini, pengalaman berhubungan dengan persepsi mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*, hal tersebut disebabkan karena responden yang memiliki pengalaman kurang baik cenderung memiliki persepsi kurang baik terhadap kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Sebaliknya, responden yang memiliki pengalaman baik cenderung berpersepsi baik terhadap kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*.

10. Harapan

Harapan merupakan keyakinan responden sebelum menggunakan layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kualitas layanan tersebut. Hasil analisis menggunakan *chi-square* dengan taraf signifikansi 95% diperoleh nilai $p = 0,000$, sehingga secara statistik dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara harapan dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Dinar Ika Pratiwi tahun 2010 bahwa harapan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen internet *flash unlimited*.¹⁶

Menurut Robbins SP, harapan adalah salah satu faktor yang dapat memengaruhi persepsi seseorang terhadap sesuatu.¹² Semakin tinggi harapan yang lebih baik pada sesuatu maka semakin positif persepsi terhadap hal tersebut.

Dalam penelitian ini, harapan berhubungan dengan persepsi mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*, hal tersebut disebabkan karena responden yang memiliki harapan rendah cenderung mempersepsikan kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* kurang baik. Sebaliknya, responden yang memiliki harapan tinggi cenderung berpersepsi baik terhadap kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway*.

PENUTUP Simpulan

1. Gambaran karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan (57%), berumur dewasa muda (18-40 tahun) (78%), memiliki tingkat pendidikan menengah (SMA) (65%), bekerja (69%), dan memiliki tingkat pendapatan rendah (< UMR) (66%).
2. Sebagian besar responden memiliki persepsi kurang baik mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *Gateway* di RSUD Tugurejo Semarang (64%).
3. Variabel yang berhubungan dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS *gateway* adalah tingkat pendidikan ($p = 0,011$), motif ($p = 0,001$), pengalaman

($p = 0,044$), dan harapan ($p = 0,000$).

4. Variabel yang tidak berhubungan dengan persepsi pengguna mengenai kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS gateway adalah umur ($p = 0,587$), pekerjaan ($p = 0,331$), tingkat pendapatan ($p = 0,098$), lingkungan fisik ($p = 0,640$), sikap ($p = 0,793$), dan kepentingan ($p = 0,153$).

Saran

1. Bagi RSUD Tugurejo Semarang Rumah sakit sebaiknya melakukan sosialisasi berkala

kepada pasien rawat jalan terkait layanan pendaftaran via SMS gateway, memberikan informasi kepada pengguna layanan apabila sistem sedang bermasalah, dan menyediakan sarana pengaduan yang responsif khusus pengguna layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS gateway.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya Peneliti lain dapat melakukan penelitian lanjutan mengenai pemanfaatan, kepuasan, atau loyalitas pengguna layanan pendaftaran pasien rawat jalan via SMS gateway.

DAFTAR PUSTAKA

1. Chang MY, et al. *Exploring user acceptance of an e-hospital service: An empirical study in Taiwan. Computer Standards and Interfaces*. Vol. 26 No. 38 Hal. 35-43; 2014
2. Robbins SP. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: PT Prenhallindo; 2001
3. Muninjaya AAG. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2004
4. Tjiptono F. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi; 2004
5. Parasuraman A, et al. *A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. Journal of Service Research*, Vol. 7 No. 3; 2005
6. Anang CP. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Blora Kabupaten Blora Tahun 2015*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro; 2015
7. Eldila P. *Hubungan Karakteristik dengan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2015*. Padang: Universitas Andalas; 2015
8. Ida L. *Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2017
9. Jacobalis S. *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI; 2000

10. Yurumezoglu AH. *Nurses' Job Satisfaction and Patients' Satisfaction with Nursing Services in Inpatient Treatment Institutions*. Turkey: Dokuz Eylül University Institute of Health Sciences, MSc.Thesis; 2007
11. Annisa RP. *Analisis Pengaruh Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intevening*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2018
12. Robbins SP. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: PT Prenhallindo; 2001
13. Murti KD. *Hubungan antara Motif dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Mengakses Website Media Online*. Kapanlagi.com. Bandar Lampung: Universitas Lampung; 2016
14. Ita R. *Korelasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Elemen Kota Berdasarkan Persepsi Masyarakat Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada; 2014
15. Ni Putu WS, dkk. *Pengaruh Pengalaman Membeli Produk Fashion terhadap Niat Membeli Kembali melalui Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan*. Bali: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan; 2016
16. Dinar IP. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro; 2010