

ISBN : 978-623-6352-98-4



UNIVERSITAS
PAMULANG

Service Excellent

Sugiyarto
Edi Junaedi

SERVICE EXCELLENT

**Penulis:
Sugiyarto
Edi Junaedi**

**UNPAM PRESS
Lembaga Penerbit & Publikasi**

**Jl. Surya Kencana No.1 Pamulang
Gd. A Ruang 212 Universitas Pamulang
Tangerang Selatan – Banten**

SERVICE EXCELLENT

Penulis :

Sugiyarto, Edi Junaedi

ISBN : 978 – 623 – 6352 – 60 - 1

Cetakan 1 : 2022

Editor dan Tata Letak :

Katry Anggraini

Design Sampul

Asep Sumantri

Penerbit

Unpam Press

Redaksi

Jl. Surya Kencana No. 1 R.212 Gd. A Universitas

Pamulang I Tangerang Selatan I Banten

Tel/Fax : 021-7412566 / 74709855. Ext : 1073

Email : unpampress@unpam.ac.id

Kata Pengantar

Buku monograf ini menguraikan pentingnya perusahaan membangun system layanan yang terbaik agar pelanggan menjadi tidak kabur dan tetap *loyal*. Untuk membangun system yang baik, perusahaan bisa menjaga kualitas layanan sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.

Rumah sakit Permata Pamulang adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan jasa kesehatan untuk masyarakat umum, maka semua sumberdaya yang dimiliki harus memahami dengan baik Visi dan Misi perusahaan.

Kualitas layanan menjadi prioritas utama agar pelanggan memberikan kepercayaan kepada manajemen rumah sakit atas Kesehatan dirinya. Sehingga yang bisa membaca perkembangan pasar. Salah satu bentuk pelayanan prima, manajemen membangun system pendaftaran secara online yang disebut dengan OKADOC.

Okadoc adalah system informasi pendaftaran pasien yang terbukti mampu merubah perilaku

masyarakat dalam melakukan pendaftaran dari konvensional atau datang ke rumah sakit, menjadi cara modern dengan menggunakan teknologi secara daring.

Selain system pendaftaran, kenyamanan lingkungan serta area kerja juga menjadi perhatian manajemen puncak dalam memberikan layanan terbaik (*service excellent*) secara berkesinambungan kepada pasien, sehingga kepuasan atas layanan bisa dirasakan secara langsung oleh pelanggan .

Harapan penulis, buku ini bisa menjadi referensi bagi mahasiswa yang sedang mengambil mata kuliah Manajemen Sumberdaya Manusia, Manajemen Customer Service dan Komunikasi Bisnis, Kewirausahaan

Serpong, Januari 2022

Sugiyarto

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
BAB I Aplikasi <i>Okadoc</i>	1
BAB II Kenyamanan Lingkungan Kerja	7
BAB III <i>Service Excellent</i>	14
BAB IV Contoh Studi Kasus	24
BAB V Hasil Penelitian.....	32
DAFTAR PUSTAKA	37

BAB I

APLIKASI OKADOC

Okadoc adalah sebuah system aplikasi berbasis web yang di rancang oleh sebuah perusahaan multinasional dari UEA dengan nama PT. *Okadoc Technologies* Indonesia, sebuah perusahaan yang memiliki kantor pusat di Uni Emirat Arab saat ini sedang mengembangkan usaha di Indonesia, khususnya dalam bidang aplikasi software untuk rumah sakit. Pada tahun 2019 perusahaan ini memperoleh penghargaan sebagai *Arabian Start Up Of The Year*. Dengan kepercayaan masyarakat Internasional serta pelanggan yang dimiliki, perusahaan dengan percaya diri melakukan investasi di Indonesia untuk mengembangkan bisnis teknologi informasi yang menjadi bisnis utama mereka.

Pada tahun 2018 perusahaan yang memiliki spesialisasi dalam membuat software untuk rumah sakit ini mulai beroperasi di Indonesia serta menjalin kerjasama dengan Rumah Sakit Permata Pamulang pada sebagai pilot projek untuk membangun system layanan pendaftaran pasien secara online yang diberi nama *OKADOC*.

System ini memiliki tujuan membantu dan mempermudah cara kerja manusia dan manajemen rumah sakit agar lebih efisien.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan Kesehatan, manajemen rumah Sakit Permata menyambut baik ketika manajemen *Okadoc* menawarkan sebuah kerja sama dalam membangun system pendaftaran bagi pasien secara daring.

Sejalan dengan tujuan perusahaan yang ingin mencapai efesiensi dan meningkatkan layanan kepada pelanggan. Secara umum acara kerja system sangat mudah digunakan oleh pasien dan masyarakat pada umumnya. Seperti kita ketahui bersama bahwa sebagian besar masyarakat ketika berkunjung ke rumah sakit selalu datang secara langsung untuk melakukan pendaftaran. Ada beberapa factor yang menyebabkan mereka harus datang. *Pertama* pihak manajemen rumah sakit belum memiliki system informasi manajemen yang baik. *Kedua* masyarakat belum terbiasa menggunakan teknologi informasi .

Dengan perubahan selera masyarakat dan berkembangnya teknologi informasi yang sangat cepat membuat tuntutan kerja dalam memberikan layanan juga semakin meningkat. Sehingga di butuhkan system yang

mampu mengantisipasi perubahan pasar tersebut maka dibuat sebuah system pendaftaran dengan menggunakan aplikasi yang bisa menghemat waktu pasien ataupun keluarga.

Mereka tidak perlu datang ke rumah sakit, cukup dengan menggunakan *smart phone* yang dimiliki untuk melakukan pendaftaran secara daring sebelum berkunjung kepada dokter tertentu. Bahkan setiap pasien melalui aplikasi tersebut bisa melihat dan memilih dokter sesuai jadwal dan waktu yang dimiliki pasien itu sendiri.

Tentu dengan kehadiran teknologi aplikasi seperti *Okadoc* saat ini bisa membantu pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas layanan.

Persaingan bisnis dari tahun ketahun semakin ketat, sehingga dibutuhkan cara yang inovatif dan kreatif

untuk mempertahankan pasar yang dimiliki. Kelamahan yang dimiliki perusahaan, oleh pesaing selalu dijadikan peluang dalam mengembangkan segemen pasar mereka. Salah satu cara untuk merebut pasar tersebut adalah dengan membangun sebuah system layanan seperti yang dilakukan oleh manajemen rumah sakit Permata Pamulang. Kemudahan untuk mendapatkan akses informasi saat ini sudah diwujudkan oleh manajemen rumah sakit melalui aplikasi Okadoc dan web perusahaan yang mudah di akses. Manajemen memahami bahwa tingkat pendidikan dan status social masyarakat Kota Tangerang Selatan selalu meningkat dari tahun ke tahun.

Sehingga selera masyarakat juga mengalami perubahan. Dalam hukum ekonomi, dijelaskan bahwa Ketika tingkat pendapatan masyarakat meningkat, maka selera masyarakat dalam memenuhi kebutuhan juga

meningkat. Termasuk kebutuhan dalam memilih layanan pengobatan untuk dirinya dan keluarga. Seseorang bila memiliki tingkat pendapatan yang baik, maka mereka lebih cenderung akan berani membayar dengan harga yang lebih tinggi namun mereka mendapatkan layanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Termasuk pertimbangan waktu yang sangat sedikit dimiliki oleh masyarakat modern seperti saat ini.

BAB II

KENYAMANAN LINGKUNGAN KERJA

Lingkungan yang bersih dan nyaman akan membuat suasana hati seseorang yang berada ditempat tersebut merasakan kenyamanan dan kedamaian. Kondisi lingkungan bisa memberikan gambaran kepada pelanggan terkait dengan kondisi internal perusahaan tersebut. Rumah Sakit sebagai tempat layanan Kesehatan masyarakat umum harus memahami dengan baik kebutuhan pasien atas kenyamanan yang dibutuhkan. Bekerja dengan ikhlas dan tulus adalah satu rangkaian yang tidak bisa terpisahkan ketika seseorang sudah memutuskan untuk menjadi tenaga kesehatan. Mereka kan bekerja dan menghadapi individu yang sedang membutuhkan perhatian secara khusus terkait dengan Kesehatan. Secara umum perasaan mereka lebih

sensitive dan mudah tersinggung, sehingga ketika mereka di rumah sakit, mereka harus mendapatkan suasana dan lingkungan yang benar – benar membuat mereka merasa nyaman.

Dalam standar operasional prosedur rumah sakit, setelah pasien melakukan pendaftaran secara online melalui *Okadoc*, langkah berikutnya pasien datang ke rumah sakit untuk menyerahkan berkas yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan manajemen rumah sakit. Sebagai bentuk layanan yang baik, manajemen telah menyediakan beberapa jenis ruang tunggu sesuai dengan tujuan pasien ketika berkunjung ke rumah sakit.

1. Ruang Tunggu Tempat Pendaftaran

Setiap rumah sakit menyediakan ruang tunggu untuk semua pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Ada

beberapa jenis ruang tunggu sesuai dengan layanan yang dimiliki oleh masing – masing rumah sakit

Ruangan tunggu pendaftaran disediakan untuk pasien dan keluarga yang datang ke rumah sakit menyerahkan berkas pendaftaran atau dokumen yang harus dilengkapi oleh pasien. Ruang tunggu ini dilengkapi dengan pendinginan udara (AC Central), penerangan cahaya lampu yang baik, tempat sampah yang cukup di setiap sudut, kebersihan lantai yang selalu dipantau oleh petugas kebersihan yang bertugas secara berkala serta televisi yang bisa dinikmati oleh pasien sambil menunggu antrian penyerahan berkas.

Manajemen rumah sakit juga menyediakan kantin atau *display counter* yang menjual makanan serta minuman yang bisa dibeli oleh pasien.

2. Ruang Tunggu Praktik Dokter (Ruang Poli).

Ruangan ini berada di area terdekat dengan ruang praktik dokter spesialis tertentu ataupun dokter umum. Bagi pasien yang sudah melakukan pendaftaran secara online dan sudah mendapatkan nomor antrian bisa langsung menuju ruang ini, sesuai layanan yang dituju pada waktu melakukan pendaftaran secara daring. Ruang tunggu di area ini juga dilengkapi dengan televisi, kursi yang nyaman, cahaya yang sangat baik, serta pendingin ruangan dengan menggunakan AC Central.

Khususnya ruang tunggu dokter spesialis anak di lengkapi dengan tempat bermain dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan bagi orang dan putra – putrinya saat berkunjung ke dokter serta untuk membangun persepsi positif terhadap lingkungan rumah sakit, bahwa berkunjung ke rumah sakit adalah sesuatu yang menyenangkan.

3. Ruang Tunggu Medical Chec kup / Laboraturium

Ruang ini secara khusus disediakan untuk pasien yang akan melakukan medical check up Kesehatan baik general check up atau check up sesuai dengan kebutuhan pasien. Kursi ruang tunggu agak sedikit berbeda, karena luas ruangan yang tidak luas, maka tata letak kursi untuk pasien juga disesuaikan.

Pada layanan ini setiap pasien yang sudah mendapatkan surat pengantar dari bagian pendaftaran, mereka cukup menyerahkan dokumen kepada petugas laboraturium untuk pengambilan sampel darah dan proses medical check lainnya sesuai kepentingan dengan nomor antrian pasien

4. Ruang Tunggu Farmasi dan Pembayaran

Bagi pasien yang sudah selesai melakukan konsultasi dengan dokter yang dituju, maka pasien akan menerima resep dokter terkait kemudian diserahkan ke bagian farmasi untuk disiapkan obat sesuai dengan yang tulis dalam resep dokter. Tidak lebih dari sepuluh menit, pasien akan di berikan kwitansi pembayaran obat dan jasa konsultasi dokter yang harus dibayar oleh pasien . Sambil menunggu obat di sipakan oleh karyawan bagian farmasi pasien bisa duduk di ruang kasir yang tersedia.

Secara umum semua ruang tunggu di rumah sakit Permata Pamulang didesign dengan tata letak sesuai dengan alur proses yang di tetapkan oleh manajemen agar pasien tidak perlu melakukan aktifitas yang berulang. Cahaya setiap ruang tunggu juga sangat baik sehingga suasana semua ruangan menjadi terang serta kebersihan semua lantai bisa terjaga dengan baik.

Untuk keamanan dan kenyamanan tenaga medis dan pasien, manajemen menetapkan standar yang tinggi dalam memberikan layanan kepada pasien, agar seluruh lapisan masyarakat yang berkunjung bisa merasakan kenyamanan atas layanan yang diberikan mulai dari masuk area parkir, ruang tunggu , konsultasi dokter, farmasi dan kasir mendapatkan kesan yang baik.

BAB III

SERVICE EXCELLENT

Memberikan layanan terbaik kepada pelanggan merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam menjalankan bisnis produk dan jasa. Banyak perusahaan besar seperti Astra Internasional, Honda , Suzuki dan Yamaha adalah contoh beberapa perusahaan industri otomotif yang sangat fokus pada kepuasan pelanggan.

Mereka tidak hanya menjual produk tapi juga menjamin *after sales* terhadap produk yang di hasilkan. Banyak bengkel yang mereka bangun agar pemilik kendaraan dengan mudah mencari bengkel resmi. Perusahaan juga menjalin Kerjasama dengan bengkel tidak resmi untuk dilatih menjadi montir yang professional dan memahami serta bisa ikut serta dalam memberikan layanan service kendaraan dengan

standart kualitas pabrik aslinya. Sehingga semua pemilik kendaraan tidak merasa khawatir dengan kebutuhan spare part yang dibutuhkan dan dijamin oleh pabrik. Dengan memberikan jaminan *after sales* tersebut, maka akan terbangun pada diri setiap pelanggan yang telah menggunakan produk semakin percaya. Secara tidak langsung pelanggan bisa menjadi media promosi bagi produk dan jasa yang kita miliki kepada potensi pasar yang ada disekitar pelanggan lama atau *loyal market* yang sudah terbentuk.

Pada dasarnya memberikan Pelayanan Prima / *Service Excellent* adalah bagaimana kita sebagai pelaku usaha mampu memberikan apa yang diinginkan oleh pelanggan tanpa harus menjelsakan apa yang diinginkan. Konsep *service excellent* (pelayanan prima) secara umum meliputi:

1. Kemampauan (*Ability*)

Bagaimana perusahaan dan seluruh sumberdaya yang dimiliki mampu memahami visi dan misi perusahaan serta bisa bekerja dengan baik untuk pelanggan dengan menjalankan fungsinya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing – masing secara benar. Sebagai contoh seorang *office boy* yang bertugas menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit, maka yang bersangkutan dengan penuh tanggung jawab bekerja untuk menjaga dan membersihkan area yang menjadi tanggung jawabnya tanpa harus di perintah dan diawasi oleh atasan. Mereka bekerja dengan penuh kesadaran bahwa membuat pasien betah dan nyaman di ruang tunggu dengan lingkungan yang bersih menjadi bagian dari tanggung jawabnya.

Begitu juga seorang petugas keamanan yang selalu menyambut pasien dengan senyum dan sapa serta wajah yang ramah Ketika menyambut kehadiran pasien.

Staff pendaftaran juga harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dan hafal jam Pratik dokter di rumah sakit di mana dirinya bekerja. Mereka juga harus mengetahui perusahaan asuransi yang bekerja sama dengan rumah sakit, agar pasien merasa nyaman Ketika pertama tiba di rumah sakit sudah mendapatkan informasi yang lengkap termasuk bagaimana melakukan pembayaran jasa konsultasi dokter dan pembayaran obat.

2. Sikap (*Attitude*)

Setiap karyawan harus memiliki sikap dan integritas yang baik terhadap perusahaan. Sikap professional dalam bekerja akan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Contoh sikap professional seorang *customer*

service ketika sedang berbicara dengan seorang pelanggan, tidak boleh sambil bermain *handphone* . Seorang *customer service* harus mendengarkan ketika pasien sedang berbicara. Mencatat keluhan yang disampaikan, jika ada pertanyaan yang tidak bisa dijawab atau jika ada keluhan atau masukan yang harus di sampaikan kepada manajemen rumah sakit maka harus ditulis dan di laporkan kepada atasan.

3. Penampilan (*Appearance*)

Karyawan yang mendapatkan tugas sebagai *customer service* dan selalu berhadapan pelanggan dituntut untuk selalu berpenampilan menarik. Baju yang dikenakan harus selalu terlihat rapi dan menarik, wajah terlihat segar dan selalu energik. Penampilan diri seorang *front office* selalu bisa menempatkan diri dan harus murah senyum kepada pelanggan.

Karena yang dibawa adalah nama besar perusahaan, maka setiap karyawan pada perusahaan jasa harus selalu berpenampilan menarik serta enak dipandang oleh orang lain. Secara etika karyawan tidak boleh membawa permasalahan pribadi atau permasalahan keluarga ditempat kerja.

4. Tindakan (*Action*)

Ketika pelanggan menyampaikan permasalahan kepada manajemen perusahaan untuk mendapatkan solusi. Sehingga setiap karyawan yang bertugas harus memiliki pengetahuan dan pemahaman secara baik tentang produk dan jasa yang jual.

Dengan *product knowledge* yang baik, pelanggan akan mendapatkan jawaban yang tepat serta sesuai keinginan pelanggan dalam mencari solusi atas permasalahan yang di hadapi.

5. Perhatian (*Attention*)

Setiap pelanggan yang menyampaikan permasalahan pada dasarnya sedang membutuhkan perhatian dari manajemen perusahaan untuk mendapatkan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi.

Dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan sebenarnya tidak hanya dilakukan ketika pelanggan sedang mengalami permasalahan tetapi petugas selalu siap untuk memberikan informasi dan layanan yang di butuhkan.

Untuk menjaga loyalitas pelanggan, manajemen perlu memberikan perhatian secara khusus misalnya dengan memberikan ucapan selamat ulang tahun kepada pelanggan melalui whatsapp atau email pelanggan. Hal

ini terlihat sederhana, tapi akan memberikan kesan yang mendalam kepada pelanggan dan akan selalu dikenang.

Harapan manajemen atau pelaku usaha, dengan Tindakan konkrit dalam memberikan perhatian walaupun hanya dalam bentuk ucapan selamat ulang. Ini bisa menjadi bagian dari sebuah strategi marketing dalam memepertahankan pasar.

Bentuk perhatian seperti ini akan menjadi kenangan dan akan diceritakan kepada masyarakat umum lainnya yang belum menggunakan produk atau jasa yang kita jual.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab dalam menjaga dan mengembangkan perusahaan, tidak hanya menjadi tugas seorang pimpinan puncak, tapi menjadi tanggung jawab

kolektif seluruh unsur yang ada didalam organisasi dari level paling bawah sampai manajer puncak.

Semua unsur yang di dalam sebuah perusahaan memiliki tanggung jawab yang sama untuk menjaga usaha dimana mereka bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Kesejahteraan karyawan bisa terpenuhi jika perusahaan selalu mengalami pertumbuhan yang baik. Pertumbuhan bisnis bisa terwujud jika perusahaan bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, dan menempatkan pelanggan sebagai partner kerja yang harus dipahami terkait dengan kebutuhan yang diperlukan dari perusahaan.

Sistem informasi modern, kenyamanan dan kebersihan lingkungan rumah sakit serta sikap kerja profesional karyawan akan memberikan kesan yang baik

kepada pasien terkait dengan kondisi dan layanan yang diberikan oleh manajemen rumah sakit.

Kebersihan lingkungan ini akan memberikan kesan serta persepsi yang baik dari pelanggan terhadap kondisi perusahaan . Sehingga seluruh petugas kebersihan harus peduli dengan dan bertanggung jawab pada area yang menjadi tanggung jawab masing – masing agar selalu rapi dan bersih sehingga pasien yang berkunjung merasa nyaman.

Seorang petugas keamanan di rumah sakit harus memiliki memiliki kecepatan diatas rata – rata petugas keamanan lainnya. Staff administrasi tidak boleh merendahkan sekecil apapun bentuk informasi yang disampaikan oleh pasien harus dicatat serta dilaporkan kepada atasan untuk bahan evaluasi.

BAB IV CONTOH STUDI KASUS

Tabel 1
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	34	34%
2	Perempuan	66	66%
Jumlah		100	100%

Dari seratus responden yang berkunjung di rumah sakit Permata Pamulang sebanyak 66 persen pasien merupakan perempuan dan sisanya 34 persen laki – laki. (Tabel 1).

Tabel 2
Karakteristik responden berdasarkan usia pasien

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	20 s/d 30 th	22	22%
2	31 s/d 45 th	37	37%
3	46 s/d 55 th	29	29%

4	Usia > 56	12	12 %
Jumlah		100	100%

Sementara ditinjau dari usia pasien yang berkunjung di rumah sakit Permata Pamulang dari seratus pasien, yang berusia 31 s/d 45 tahun sebanyak 37 persen. Sedangkan 29 persen berusia 46 s/d 55 tahun. Secara lengkap bisa dilihat pada tabel 2.

Tabel 3
Karakteristik responden berdasarkan domisili

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Kec Serpong	9	9%
2	Kec Pamulang	36	36%
3	Kec Ciputat	12	12 %
4	Kec Setu	21	21 %
5	Kec Pondok Arena	14	14 %
6	Dari luar Kota Tangerang Selatan	8	8 %
Jumlah		100	100 %

Sedangkan berdasarkan domisili pasien, dari seratus responden, sebanyak 36 persen pasien yang berkunjung dan membutuhkan layanan adalah masyarakat yang ditinggal di wikayah Kecamatan Pamulang dan sebanyak 21 persen berdomisili di Kecamatan Setu. Sisanya bisa dilihat pada tabel 3.

Tabel 4
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SMA	51	51%
2	Diploma	23	23%
3	Sarjana (S-1)	26	26 %
Jumlah		100	100 %

Berkaitan dengan tingkat Pendidikan, berdasarkan data dari 100 responden, 51 persen berpendidikan SMA, pasien yang memiliki Pendidikan Sarjana sebanyak 26

persen. Dan pasien yang memiliki Pendidikan Diploma sebanyak 23 persen.(tabel 4)

Tabel 5
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Wirausaha	61	61%
2	Swasta	24	24%
3	PNS	15	15 %
Jumlah		100	100 %

Dari tabel 5, dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden yang berkunjung di rumah sakit Permata Pamulang sebanyak 61 persen merupakan wirausaha, pegawai swasta sebanyak 24 persen dan pegawai negeri / ASN sebanyak 15 persen.

Hasil Uji Validitas

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), bahwa validitas adalah sebuah uji yang di pakai untuk menunjukan sejauh mana alat ukur yang di gunakan dalam mengukur sesuatu yang dii ukur. Dengan kata lain uji validitas bisa di gunakan untuk mengukur sah dan tidaknya suatu instrument yang digunakan.

Penlitian ini menggunakan Uji validatsi produk moment dengan derajat keyakinan (*alpha 0,05*) dan derajat *freedom* ($df = N - 2$).

1. Uji Validitas Instrumen Sistem Pendaftaran Melalui OKADOC (Instrumen X_1)

Tabel 6

Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel X_1

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 5 di atas, dapat dijelaskan bahwa instrument yang di gunakan pada variable system pendaftaran *OKADOC / Variabel X_1* di nyatakan valid, karena hasil uji validitas diperoleh nilai tabel atau $r_{hitung} > r_{tabel}$

2. Uji Validitas Instrumen Kenyamanan Rumah Sakit (Instrumen X_2)

Tabel 7

Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel X_2

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

Hasil pengolahan data data yang ada pada tabel 6 dapat dijelaskan bahwa hasil uji validitas produk moment untuk instrument pada pernyataan variable X_2 , diperoleh hasil hitung lebih besar dari nilai *tabel* ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Dengan demikian lima pernyataan yang digunakan pada instrument variable X_2 di nyatakan valid.

3. Uji Validitas Respon Staff Administrasi (Instrumen X_3)

Tabel 8
Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel X_3

Instrumen	Hasil Uji Validitas	Keterangan
X2.1	0.955	Valid
X2.2	0.965	Valid
X2.3	0.959	Valid
X2.4	0.903	Valid

Dari hasil uji validitas produk moment pada tabel 7 untuk instrument pada pernyataan variable X_3 , Karena hasil hitung lebih besar dari nilai tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka kelima pernyataan pada instrument variable X_3 di nyatakan valid.

4. Hasil Uji Validitas Instrumen Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y)

Terkait dengan hasil uji validitas instrument yang digunakan pada variabel Y, maka dapat dijelaskan pada tabel 8, bahwa pernyataan 1 s/d 5 dinyatakan valid, karena dari hasil uji validitas $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 9
Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel 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

BAB V

HASIL PENELITIAN

1. Uji Regresi Linier Pengaruh X_1 terhadap Y

Tabel 10
Coefficients^a

Model	B	Std error	Beta	T	Sig
Constant	1.220	.758		1.609	.111
Okadoc (X1)	.468	.018	.936	26.238	.000

a. Dependent variable : Kepuasan Pasien (Y)

Pada tabel 9 menunjukkan nilai konstanta sebesar 1.220 artinya, tanpa adanya system pendaftaran dengan OKADOC, tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Permata Pamulang mencapai 1.220. Sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0.468 artinya setiap ada kenaikan 1 persen pasien melakukan pendaftaran melalui system OKADOC, akan terjadi

kenaikan kepuasan pasien sebesar 0.468. Maka dapat dibuat persamaan $Y = 1,220 + 0,468X$

2. Uji Regresi Linier Pengaruh X_2 terhadap Y

Tabel 11
Coefficients^a

Model	B	Std error	Beta	T	Sig
Constant	-1,093	.505		- 2,164	.033
Kenyamanan (X_2)	1,307	.030	.936	43.934	.000

a. Dependent variable : Kepuasan Pasien (Y)

Hasil uji linier regrese pada tabel 10 diatas diatas didapatkan nilai konstanta sebesar -1,093, artinya jika kondisi dan lingkungan rumah sakit permata pamulang tidak nyaman, maka tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap nyaman rumah sakit -1,093. Dan jika manajemen rumah sakit menambah sarana dan prasarana rumah sakit sebesar 1 persen, maka terjadi peningkatan kepuasan pasien rawat jalan sebesar 1,307. Dengan

demikian bisa dibuat persamaan regresi linier sebagai berikut, $Y = -1,093 + 1,307X$

3. Uji Regresi Linier Pengaruh X_3 terhadap Y

Dari data hasil uji SPSS pada tabel 11 di bawah, di ketahui nilai konstanta 1,126 artinya jika pasien tidak mendapatk respon secara baik dari staf administrasi rumash sakit, maka tingkat kepuasan pasien sebesar 1,117 .

Dengan demikian persamaan regresi linier sebagai berikut, $Y = 1,126 + 1,117X$

Tabel 12
Coefficients^a

Model	B	Std error	Beta	T	Sig
Constant	1,126	.509		2,214	.029
Respon staf adm (X_3)	1,117	.030	.970	39.345	.000

a. Dependent variable : Kepuasan Pasien (Y)

4. Uji Regresi Berganda Pengaruh Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Melalui OKADOC,

Kenyamanan Rumah Sakit, dan Respon Staff
Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien
Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Pamulang

Tabel 13

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std error of the estimate
1	.987 ^a	.973	.972	.652

- a. Predictor: Sistem OKADOC (X₁), Kenyamanan rumah sakit (X₂), Respon Staf Adm (X₃)

Berdasarkan data pada tabel 12 dapat dijelaskan bahwa nilai *R Square* sebesar 0.973 atau 97,3 persen , artinya variabel *system pendaftaran OKADOC (X₁)*, *Kenyamanan rumah sakit (X₂)* dan *respon staf administrasi (X₃)* secara bersama mempengaruhi *kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Permata Pamulang(Y)*.

Sisanya sebesar 2,7 persen di pengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 14Anova^a

Model	Sum of square	df	Mean Square	F	Sig
Regression	1486.401	3	495.467	1166.978	.000 ^b
Residual	40.759	96	0.425		
Total	1527.160	99			

a. Dependent variable : Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors(Constant) : Sistem OKADOC(X1), Kenyamanan Rumah Sakit (X2), Respon Staf Adm (X3)

Pada tabel Anova di atas dapat dijelaskan pada kolom Signifikansi dengan uji F di peroleh nilai Sig sebesar 0,000.

Karena nilai Sig $0.000 < 0.005$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel system pendaftaran OKADOC, kenyamanan rumah sakit dan respon staf administrasi secara bersama – sama mempengaruhi

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyarto, S., & Junaedi, E. (2021). SISTEM PENDAFTARAN ONLINE MELALUI OKADOC, KENYAMANAN RUMAH SAKIT DAN RESPON STAF ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RS PERMATA PAMULANG. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 15(2), 306-316.
- 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.
- 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., 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.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- 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.

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.