

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN PASIEN DI
PUSKESMAS TANAH MERAH DENGAN METODE 5
DIMENSI SERVQUAL**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Ahli Madya Kesehatan (Amd.Kes)



Oleh
SEPTIA DEWI JELITA
NIM 18134620026

**PROGRAM STUDI DIII PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN STIKES NGUDIA HUSADA MADURA
2021**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN PASIEN DI
PUSKESMAS TANAH MERAH DENGAN METODE 5
DIMENSI SERVQUAL**



**PROGRAM STUDI DIII PEREKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN STIKES NGUDIA HUSADA MADURA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul :

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN PASIEN DI PUSKESMAS TANAH MERAH

Dibuat untuk melengkapi persyaratan menjadi Ahli Madya Kesehatan (Amd. Kes) pada Program Studi DIII Perekam dan Informasi Kesehatan STIKes Ngudia Husada Madura. Karya Tulis Ilmiah ini telah diperiksa, dikonsulkan dan siap di ujikan pada seminar Karya Tulis Ilmiah pada tanggal 8 Juli 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat sah sebagai Karya Tulis Ilmiah pada Program Studi DIII Perekam Dan Informasi Kesehatan STIKes Ngudia Husada Madura. “Karya Tulis Ilmiah ini telah disetujui”

Bangkalan, 8 Juli 2021

Pembimbing

NHM

Eka Suci Daniyanti, S.KM.,M.P.H
NIDN. 0722058501

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah (KTI) dengan judul :

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN PASIEN DI PUSKESMAS TANAH MERAH

Di buat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Ahli Madya Kesehatan (Amd.Kes) pada Program Studi DIII Perkam Dan Informasi Kesehatan STIKes Ngudia Husada Madura. Karya Tulis Ilmiah ini telah di seminarkan pada tanggal 8 Juli 2021 dihadapan tim penguji Program Studi DIII Perkam Dan Informasi Kesehatan STIKes Ngudia Husada Madura dan telah diperbaiki sesuai dengan saran dan masukan yang diberikan selama seminar.

Bangkalan, 8 Juli 2021

Tim Penguji

Ketua : Dr. Mustofa Haris., S.Kp., M.Kes (.....)
Anggota 1 : M. Afif Rijal Husni, S.ST., M.Kes (.....)
Anggota 2 : Eka Suci Daniyanti, S.KM. M.PH (.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan
STIKes Ngudia Husada Madura

Angga Ferdianto, S.ST., M.KM
NIDN. 0712129301

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Septia Dewi Jelita

Nim : 18134620026

Prodi : D III Perkam Dan Informasi Kesehatan

Menyatakan bahwa KTI saya yang berjudul “Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis Di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura” ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip oleh penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan KTI ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Bangkalan, 8 Juli 2021

Yang membuat pernyataan

Septia Dewi Jelita

NIM. 18134620026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, maghfiroh dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien di Puskesmas Tanah Merah” Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi DIII Perekam Dan Informasi Kesehatan STIKes Ngudia Husada Madura. Selanjutnya ucapan terimakasih tak terhingga dan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Dr. Fitria, S.Kep.,Ns,M.PD,M.Kep. selaku Pembina Yayasan Ngudia Husada Madura yang telah memberikan Kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di STIKes Ngudia Husada Madura.
2. Dr. Mustofa Haris, S.Kep.,M.Kes. selaku ketua Yayasan Ngudia Husada Madura yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di STIKes Ngudia Husada Madura.
3. Dr, M. Hasinuddin., S.Kep.,Ns,M.Kep. selaku ketua STIKes Ngudia Husada Madura yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di STIKes Ngudia Husada Madura.
4. Angga Ferdianto, S.ST., M.K.M selaku Ketua Prodi DIII Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan di STIKes Ngudia Husada Madura.
5. Eka Suci Daniyanti, S. KM, M.P.H selaku pembimbing yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.

6. Rivaldi Indra Nugraha, S. Tr. Kes selaku pembimbing teknis yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah.
7. M. Afif Rijal Husni, S.ST., M.Kes selaku wali kelas yang baik dan banyak memberi petunjuk serta arahan.
8. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staf STIKes Ngudia Husada Madura yang telah membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Bapak dan ibu di Puskesmas Tanah Merah yang telah membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis ilmiah ini.
10. Kedua orang tua saya dan keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan moral, materi, motivasi, restu serta doa yang berlimpah sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan.
11. Serta tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada teman-teman RMIK'18 selaku keluarga STIKes Ngudia Husada Madura.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun sangat diharapkan penulis dalam perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi peneliti Khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Bangkalan, 8 Juli 2021

Penulis

Septia Dewi Jelita

ABSTRAK

Nama : Septia Dewi Jelita
NIM : 18134620026
Dosen Pembimbing : Eka Suci Daniyanti, S. KM, M.P.H
Program Studi D III Perekam Medis dan Informasi Kesehatan
STIKes Ngudia Husada Madura

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN PASIEN DI PUSKESMAS TANAH MERAH DENGAN METODE 5 DIMENSI *SERVQUAL*

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan dinilai dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Di Puskesmas Tanah Merah diketahui bahwa masih ada pasien yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di pendaftaran. Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif. Populasi yang digunakan adalah jumlah seluruh kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanah Merah dan penentuan jumlah sampel menggunakan perhitungan Slovin dengan menggunakan metode 5 dimensi *servqual*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tanah Merah diketahui bahwa masih ditemukan beberapa responden yang menyatakan kurang puas pada saat pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan.

Berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa dari 97 responden, pada dimensi *tangibles* sebagian besar menyatakan puas 52,58 %. Pada dimensi *reliability* sebagian besar menyatakan puas 51,55 %. Pada dimensi *responsiveness* sebagian besar menyatakan sangat puas 46,39 %. Pada dimensi *assurance* sebagian besar menyatakan puas 46,39 %. Pada dimensi *empahty* sebagian besar menyatakan puas 48,45 %. Dengan demikian dimensi *responsiveness* memiliki tingkat kepuasan paling tertinggi.

Saran yang diusulkan yaitu puskesmas perlu meningkatkan fasilitas dibagian pendaftaran agar pasien tidak bosan pada saat menunggu antrian pendaftaran, petugas harus lebih sabar dalam bertugas dan bersikap lebih ramah terhadap pasien, meningkatkan komunikasi kepada pasien supaya pasien paham dengan informasi yang diberikan dan kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani pasien perlu ditingkatkan.

KATA KUNCI : Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Servqual

Septia Dewi Jelita
NIM. 18134620026
DIII Medical Record
And Health Information

Advisor
Eka Suci Daniyanti, S.KM, M.P.H
NIDN. 0722058501

THE LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENT PATIENTS WITH THE SERVICES OF PATIENT REGISTRATION OFFICERS AT TANAH MERAH PUBLIC HEALTH CENTER WITH 5 DIMENSION METHOD SERVQUAL

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the measuring tools to assess the quality of health services, the quality of health services is assessed from the performance of services that have been provided to patients. At the Tanah Merah Health Center, it was found that there were still patients who expressed dissatisfaction with the services at the registration. Therefore, the researcher aims to determine the level of satisfaction of outpatients with the services of registration officers.

The type of research used was descriptive research. The population used was the total number of outpatient visits at the Tanah Merah Public Health Center and the determination of the number of samples using Slovin calculations using the 5-dimensional method servqual.

From the results of research conducted at the Tanah Merah Public Health Center, it was known that there were still some respondents who stated that they were not satisfied with the service at the outpatient registration.

Based on the results of the analysis on each dimension, it can be seen that of the 97 respondents, in the dimension tangibles most of them stated that they were 52.58% satisfied. In the dimension of, reliability most of them stated that they were satisfied with 51.55%. In the dimension of responsiveness, most of them stated that they were very satisfied 46.39%. On the dimension, assurance most of them stated that they were satisfied 46.39%. In the dimension of, empathy most of them stated that they were satisfied 48.45%. Thus the dimension responsiveness has the highest level of satisfaction.

The suggestion proposed is that the Health Center needs to improve the facilities in the registration section so that patients do not get bored while waiting for the registration queue, officers must be more patient in their duties and be more friendly to patients, improve communication to patients so that patients understand the information provided and the speed of registration officers in serving patients need to be improved.

Keywords: Satisfaction, Outpatient, Servqual

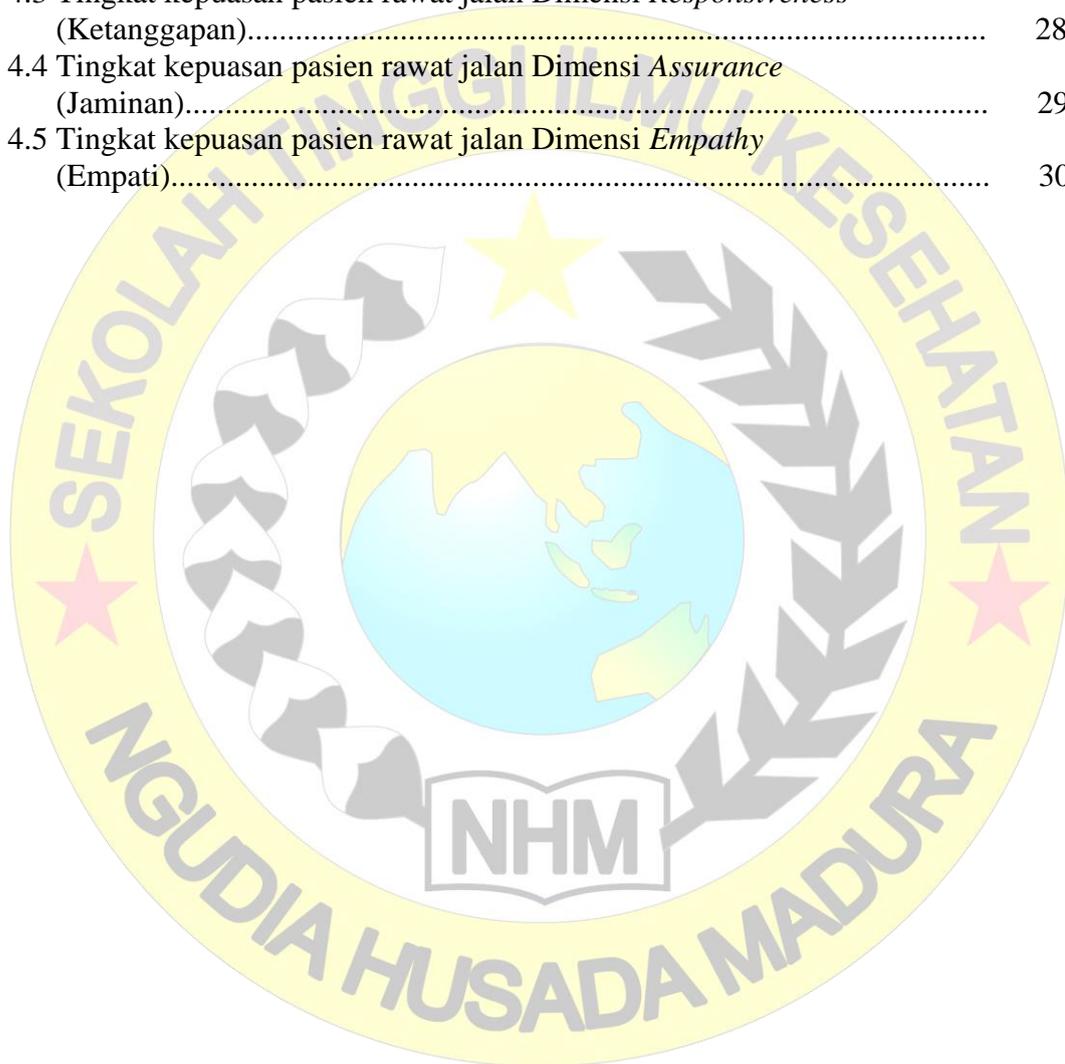
DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| DAFTAR SINGKATAN ISTILAH | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan | 4 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 4 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 4 |
| 1.4 Manfaat | 5 |
| 1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti..... | 5 |
| 1.4.2 Manfaat Bagi Institusi..... | 5 |
| 1.4.3 Manfaat Bagi Puskesmas | 5 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| 1.5.1 Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang | 6 |
| 1.5.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Locket Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur | 7 |
| 2.2 State Of The Art | 8 |
| 2.3 Rekam Medis..... | 10 |
| 2.4 Kepuasan Pasien | 10 |
| 2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik)..... | 10 |
| 2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan <i>Reliability</i> (Reliabilitas)..... | 11 |
| 2.4.3 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)..... | 11 |
| 2.4.4 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan <i>Assurance</i> (Jaminan)..... | 11 |
| 2.4.5 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan <i>Empathy</i> (Empati) | 12 |
| 2.5 Mutu Pelayanan | 12 |
| 2.6 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) | 12 |
| 2.7 Puskesmas | 13 |
| 2.8 Unsur Manajemen..... | 13 |
| 2.9 Kerangka Konsep..... | 15 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | 17 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 17 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 17 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 17 |
| 3.3.1 Populasi..... | 17 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3.2 Sampel..... | 17 |
| 3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 18 |
| 3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data..... | 19 |
| 3.5.1 Instrumen Pengumpulan Data..... | 19 |
| 3.5.2 Cara Pengumpulan Data | 20 |
| 3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data | 20 |
| 3.6.1 Teknik Pengolahan Data | 20 |
| 3.6.2 Analisis Data | 21 |
| 3.7 Tahap Penelitian | 22 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 23 |
| 4.1 Gambaran Umum Puskesmas Tanah Merah..... | 23 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 25 |
| 4.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik)..... | 25 |
| 4.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Reliabilitas)..... | 26 |
| 4.2.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)..... | 27 |
| 4.2.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)..... | 28 |
| 4.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)..... | 29 |
| 4.3 Pembahasan Penelitian..... | 31 |
| 4.3.1 Dimensi <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik)..... | 31 |
| 4.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> (Reliabilitas)..... | 32 |
| 4.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)..... | 33 |
| 4.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)..... | 35 |
| 4.3.5 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)..... | 36 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... | 39 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 39 |
| 5.2 Saran..... | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA | 41 |
| LAMPIRAN..... | 42 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 <i>State Of The Art</i> | 9 |
| 3.1 Variabel dan Definisi Istilah | 18 |
| 4.1 Tingkat kepuasan pasien rawat jalan Dimensi <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik)..... | 26 |
| 4.2 Tingkat kepuasan pasien rawat jalan Dimensi <i>Reliability</i> (Reliabilitas)..... | 27 |
| 4.3 Tingkat kepuasan pasien rawat jalan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)..... | 28 |
| 4.4 Tingkat kepuasan pasien rawat jalan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)..... | 29 |
| 4.5 Tingkat kepuasan pasien rawat jalan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)..... | 30 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---------------------------|---------|
| 2.1 Kerangka Konsep..... | 15 |
| 3.7 Tahap Penelitian..... | 22 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| 1. Lembar Pengantar Peneliti | 43 |
| 2. Lembar <i>Informed consent</i> Informan | 46 |
| 3. Pedoman Kuesioner | 47 |
| 4. Surat Permohonan Studi Pendahuluan | 49 |
| 5. Dokumentasi | 50 |
| 6. Lembar Konsultasi KTI | 52 |
| 7. Contoh Lembar Hasil Kuesioner..... | 57 |



DAFTAR SINGKATAN ISTILAH

1. TPP : Tempat Pendaftaran Pasien
2. PERMENKES : Peraturan Menteri Kesehatan
3. KEMENKES : Kementerian Kesehatan
4. KEPMENPAN : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
5. DEPKES : Departemen Kesehatan
6. MENKES : Menteri Kesehatan
7. RS : Rumah Sakit
8. STP : Sangat Tidak Puas
9. TP : Tidak Puas
10. C : Cukup
11. P : Puas
12. SP : Sangat Puas
13. RS : Rumah Sakit
14. RJ : Rawat Jalan



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif pada wilayah kerjanya serta menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan. Peran puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan supaya meningkatkan kemauan, mampu hidup sehat, kesadaran masyarakat untuk mendapatkan kesehatan yang tinggi.. Dengan ini fungsi puskesmas yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama (Masruroh, 2015).

Kepuasan pasien adalah alat ukur nilai mutu pelayanan kesehatan, karena itu pelayanan kesehatan ditinjau dari performa pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien yaitu fungsi dari perbedaan antara harapan dan apa yang dirasakan. Pasien akan sangat kecewa jika performa petugas dibawah harapannya sebaliknya pasien akan merasa puas jika performa petugas sesuai harapan. Sedangkan jika kinerja petugas melebihi harapan, pasien atau pelanggan maka akan sangat puas. Harapan pelanggan berasal dari pengalaman masa lalu, pendapat dari orang lain serta informasi dari media-media. Kepuasan pasien membuat pasien akan setia dan memberikan informasi yang baik tentang perusahaan tersebut (Supranto, 2011).

Loket pendaftaran adalah pelayanan yang akan diberikan pertama kali kepada pasien yang akan menentukan keinginan dan kepuasan pasien untuk melanjutkan pelayanan berikutnya (Adian, 2020). Petugas di pendaftaran harus

mampu memberi pelayanan yang baik kepada pelanggan agar pelanggan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Basri, 2019).

Puskesmas di Indonesia masih banyak permasalahan terkait tingkat kepuasan pasien yang tidak sesuai dengan standart pelayanan minimal kepuasan pasien menurut kemenkes yaitu kepuasan pasien mencapai diatas 95% (Kemenkes, 2016). Waktu tunggu untuk pelayanan RJ mulai dari pasien mendaftar sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 ditetapkan yaitu rata-rata ≤ 60 menit, tetapi di Puskesmas ataupun di Rumah Sakit Indonesia masih banyak waktu tunggu pasien yang melebihi dari 60 menit sehingga mempengaruhi kepuasan pasien.

Permasalahan diatas dapat mempengaruhi kegiatan pelayanan pendaftaran pasien yang dapat menghabiskan waktu yang lama, turunny tingkat kepercayaan masyarakat dan memburuknya reputasi puskesmas yang mengakibatkan turunny angka kunjungan dan turunny pembiayaan kapitasi di Puskesmas. Jadi pada setiap penyelenggara pelayanan wajib melaksanakan survei indeks kepuasan pasien secara berkala (Kepmenpan, 2003).

Berdasarkan penelitian Dewi (2015) di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo, menyimpulkan bahwa terdapat 45 responden (47,4%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan petugas pendaftaran disebabkan waktu tunggu pasien yang begitu lama dan minimnya kebersihan atau kenyamanan ruang tunggu pendaftaran pasien. Hasil penelitian Wahono (2011) menyimpulkan bahwa kepuasan keluarga pasien ada hubungan yang begitu kuat dengan waktu tunggu yang begitu lama di pendaftaran rawat jalan RSJ Provinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Puskesmas Tanah Merah pada bulan November 2020 dengan mewawancarai petugas pendaftaran dan pasien serta melakukan observasi secara langsung, dapat diketahui fakta yang terjadi di lapangan yaitu sering terjadinya komplain terhadap waktu tunggu pendaftaran pasien dan membuat pasien tidak ingin melakukan kunjungan kembali. Pasien yang tidak puas tersebut dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan petugas pendaftaran (Basri, 2019).

Penyebab lamanya waktu tunggu pendaftaran pasien adalah karena pekerjaan yang dilakukan oleh petugas tidak menetap pada satu bidang, petugas melakukan pekerjaan ganda contohnya adalah petugas yang bertugas dibagian pendaftaran juga bertugas dibagian filing, hal itu menyebabkan petugas pendaftaran tidak terfokuskan pada satu pekerjaannya dan membuat terlambatnya pelayanan. Keterlambatan pelayanan pendaftaran pasien tersebut berdampak kepada mutu pelayanan pendaftaran pasien.

Berdasarkan dengan permasalahan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien di Puskesmas Tanah Merah” yang diharapkan mampu menjadi solusi terhadap permasalahan yang telah di paparkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan sebelumnya maka timbul pertanyaan penulis yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pasien

rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Tanah Merah ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Tanah Merah.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien dilihat dari dimensi *Tangible* (Tampilan fisik) di Puskesmas Tanah Merah.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) di Puskesmas Tanah Merah.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien dilihat dari dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) di Puskesmas Tanah Merah.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien dilihat dari dimensi *Assurance* (Jaminan) di Puskesmas Tanah Merah.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien dilihat dari dimensi *Empathy* (Empati) di Puskesmas Tanah Merah.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi peneliti

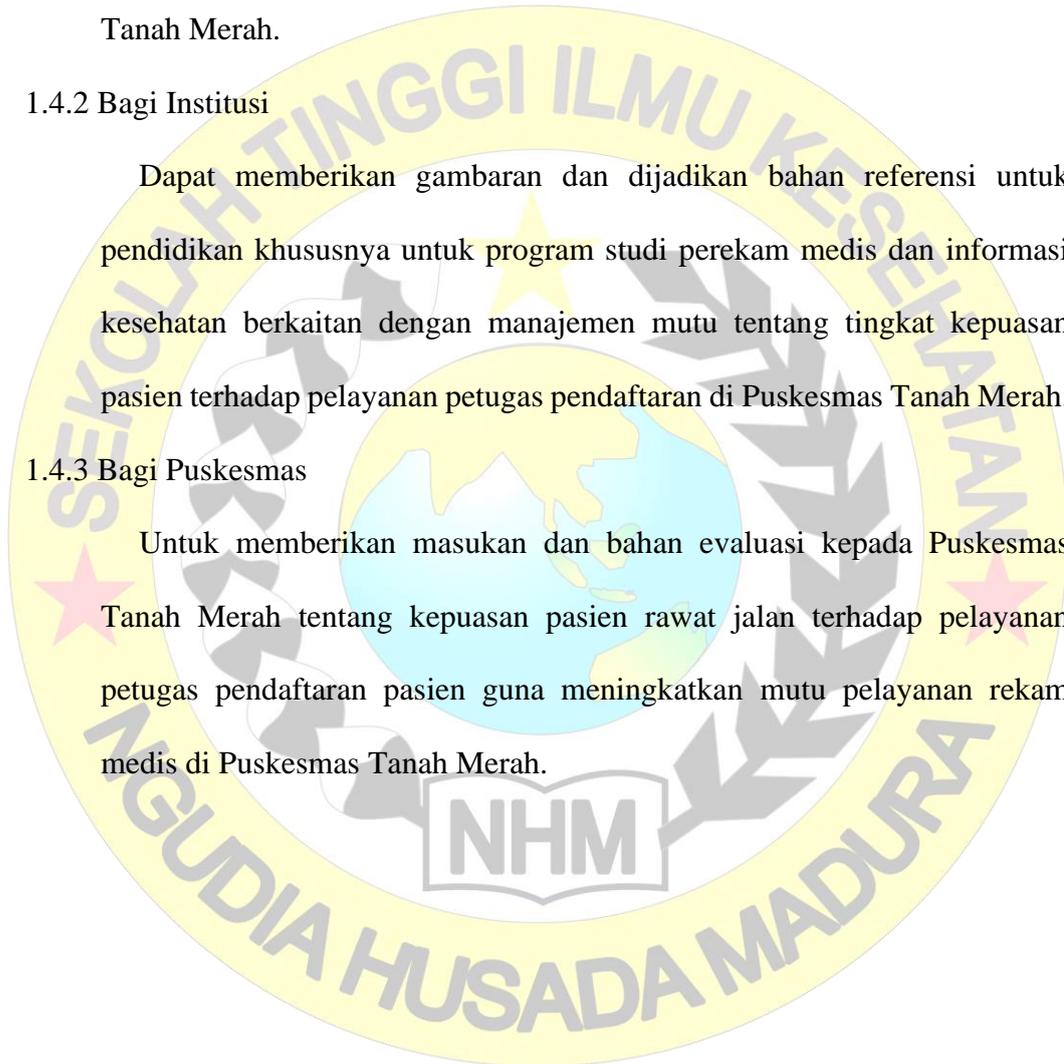
Hasil penelitian ini dapat melatih mahasiswa untuk menulis Karya Tulis Ilmiah serta menambah ilmu dan pengetahuan terkait tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Puskesmas Tanah Merah.

1.4.2 Bagi Institusi

Dapat memberikan gambaran dan dijadikan bahan referensi untuk pendidikan khususnya untuk program studi perekam medis dan informasi kesehatan berkaitan dengan manajemen mutu tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Puskesmas Tanah Merah.

1.4.3 Bagi Puskesmas

Untuk memberikan masukan dan bahan evaluasi kepada Puskesmas Tanah Merah tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien guna meningkatkan mutu pelayanan rekam medis di Puskesmas Tanah Merah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

2.1.1 Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Plaju Palembang (Phantiasa & Wijaya, 2019).

Berdasarkan data kunjungan Puskesmas Plaju pada Tahun 2016 sebanyak 49885 orang, tahun 2017 sebanyak 55959 orang, tahun 2018 sebanyak 40642 orang. dan pengamatan peneliti di Puskesmas Plaju Palembang 2019 masih terdapat permasalahan di bagian pelayanan pendaftaran, hal ini dapat dilihat dengan adanya pasien komplain terhadap petugas tempat pendaftaran pasien (TPP). Komplain pasien komplain yang ditunjukkan kepada petugas TPP dikarenakan kurangnya keramahan petugas, kecepatan dalam melayani pendaftaran yang dikarenakan kurang efisiennya dalam melakukan pendataan pasien

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang analisisnya secara umum memakai analisis statistik. Karenanya, dalam penelitian kuantitatif pengukuran terhadap gejala yang diamati menjadi penting

Hasil penelitian terhadap 79 responden yang diteliti responden yang mendapatkan pelayanan baik sebanyak 26 responden (32,9%), sedangkan cukup baik 53 responden (67,1%), dan responden yang mendapatlan pelayanan pendaftaran tidak baik tidak ada (0). Hasil penelitian tentang kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 79 responden yang diteliti, responden yang merasa puas sebanyak 23

responden (29,1%), sedangkan yang cukup puas sebanyak 56 responden (70,9%), dan responden yang tidak puas tidak ada (0).

Simpulan dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Plaju Palembang. Puskesmas disarankan mempertahankan pelayanan yang sudah baik untuk menjadi yang lebih baik lagi dalam hal keramahan petugas, kesinambungan pelayanan, kejelasan informasi karena hal tersebut adalah suatu pelayanan kesehatan yang sangat penting.

2.1.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur (Adian, 2020).

Loker pendaftaran merupakan pelayanan pertama yang diberikan, yang dapat menentukan kepuasan pasien dan keinginan pasien untuk melanjutkan pelayanan selanjutnya. Puskesmas Pare merupakan puskesmas yang akan mengikuti serangkaian kegiatan akreditasi. Dalam serangkaian kegiatan akreditasi, dibutuhkan survei kepuasan pasien salah satu kepuasan pasien terhadap pelayanan di loker puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loker pendaftaran di Puskesmas Pare Kabupaten Kediri.

Metode Penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan desain penelitian cross sectional. Populasi yang digunakan adalah semua yang berobat dan telah mendapatkan pelayanan di loker pada waktu penelitian berlangsung, yaitu sejumlah

100 pasien. Sampel yang digunakan adalah 80 pasien yang dipilih secara random. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berasal langsung dari pihak Puskesmas Pare. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisa univariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan loket di Puskesmas Pare. Namun, masih ada unsur yang harus dilakukan suatu upaya peningkatan dan/atau perbaikan pada unsur tersebut, yaitu unsur kenyamanan ruang tunggu.

Kesimpulan: Kesimpulannya, gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran di Puskesmas Pare secara normatif sudah mencapai tingkat kepuasan 'sangat puas'.

2.2 State Of The Art

Berdasarkan kedua referensi penelitian terdahulu pada jurnal di atas, maka tugas akhir yang berjudul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran di Puskesmas Tanah Merah tahun 2020 mempunyai kesamaan serta perbedaan yang ditunjukkan pada Tabel 2.1

Tabel 2.1 *State Of The Art*

| No | Materi | Guna Phantiasa & Leni Wijaya | Yesica Putri Adian | Aprillia Septia Dewi Jelita |
|----|--------|---|--|--|
| 1 | Bentuk | Artikel | Artikel | Karya Tulis Ilmiah |
| 2 | Judul | Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang | Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur | Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien di Puskesmas Tanah Merah |
| 3 | Tujuan | Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Plaju .. | Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran di Puskesmas Pare Kabupaten Kediri | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran pasien di Puskesmas Tanah Merah |
| 4 | Tahun | 2019 | 2020 | 2021 |
| 5 | Lokasi | Puskesmas Plaju Palembang | Puskesmas Pare Kabupaten Kediri | Puskesmas Tanah Merah |
| 6 | Metode | Penelitian Kuantitatif | Pendekatan Kuantitatif Dengan Desain Penelitian <i>Cross Sectional</i> | Deskriptif Pendekatan Kuantitatif |

Tabel 2.1 menjelaskan bahwa dari beberapa hasil penelitian terdahulu yang melatar belakangi penelitian saat ini, sehingga yang menjadi pembeda dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode 5 dimensi yaitu *Tangible* (Tampilan Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan penelitian ini akan menghasilkan data tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran.

2.3 Rekam Medis

Berdasarkan Permenkes Nomor:269/MENKES/PER/III/2008 dikatakan bahwa Rekam Medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Rustiyanto, 2010). Pelayanan kesehatan yang berkembang di Indonesia banyak beragam macamnya, diantaranya ada rumah sakit, puskesmas, dokter praktek swasta, balai pengobatan, klinik 24 jam, dan dokter keluarga. Rumah sakit memberikan pelayanan menyeluruh dan paling kompleks dari pada fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

2.4 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien untuk pengguna pelayanan kesehatan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat) (Muninjaya, 2015). Pengumpulan data survei kepuasan pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara, tetapi umumnya dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Berikut adalah 5 dimensi kualitas jasa pelayanan :

2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan *Tangibles* (Tampilan Fisik)

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai berupa peralatan, pegawai, sarana dan prasarana yang tersedia dan media komunikasi yang menarik

yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan, kemampuan secara fisik dalam menunjukkan penampilan kewibawaan petugas kesehatan (Parasuraman dkk dalam Nursalam, 2016).

2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang berkualitas (Parasuraman dkk dalam Nursalam, 2016).

2.4.3 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur. Kesiediaan atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat, mudah dan lancar (Parasuraman dkk dalam Nursalam, 2016).

2.4.4 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan *Assurance* (jaminan)

Kriteria ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staff (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan), mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan (Parasuraman dkk dalam Nursalam, 2016).

2.4.5 Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan *Empathy* (empati)

Kriteria ini terkait dengan membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada konsumennya, memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani, memberi perhatian dan memberi dukungan moral terhadap anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda) (Parasuraman dkk dalam Nursalam, 2016).

2.5 Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah kearah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran (*outcome*) kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini. Mutu pelayanan adalah kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standart kode etik profesi yang telah ditetapkan (Depkes RI, 2006).

2.6 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)

Keputusan Menteri Kesehatan RI No.560/Menkes/SK/IV/2003 tentang pola tarif perjan rumah sakit bahwa rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit.

2.7 Puskesmas

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Dengan demikian puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan strata pertama (Masruroh, 2015).

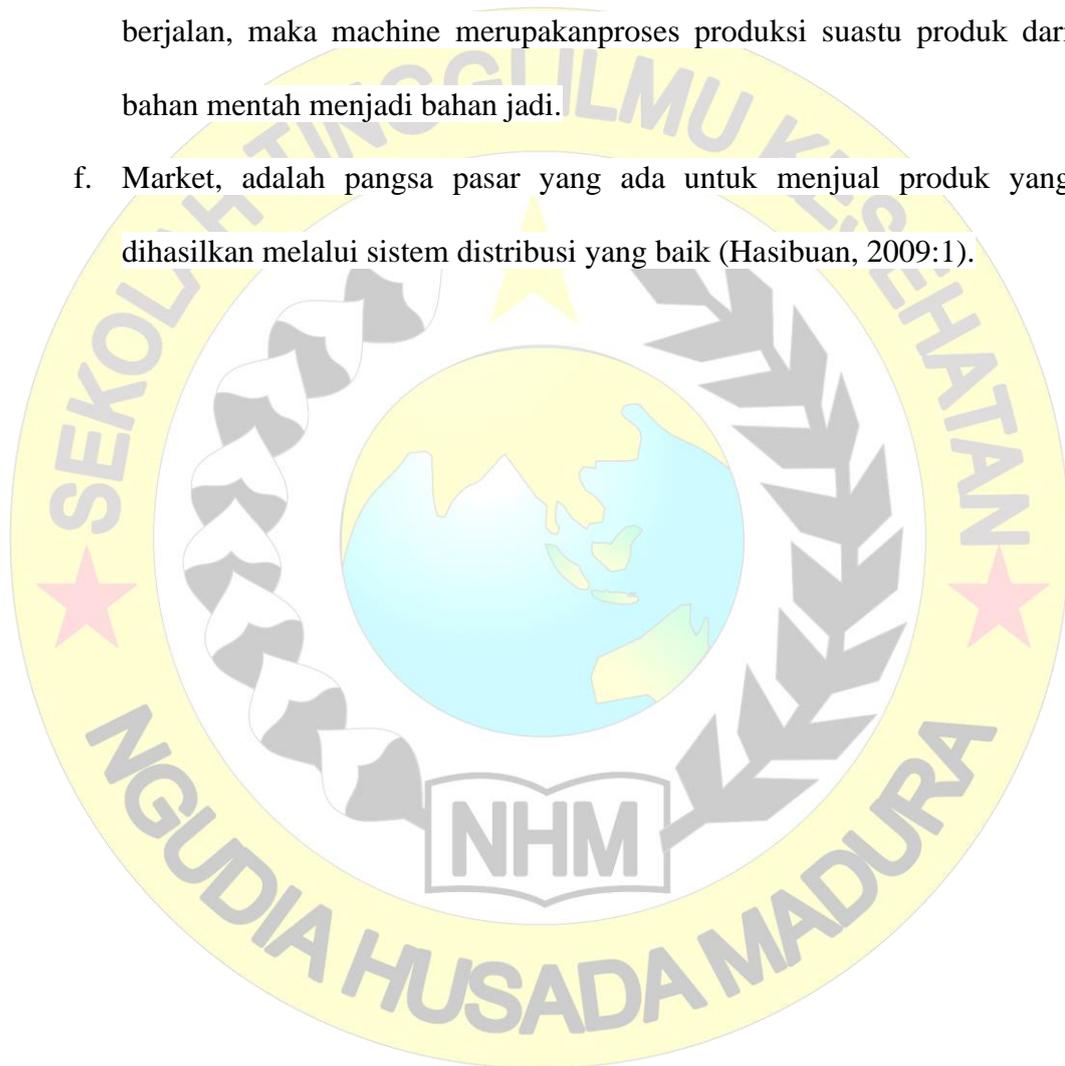
Menurut Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat bahwa pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

2.8 Unsur Manajemen

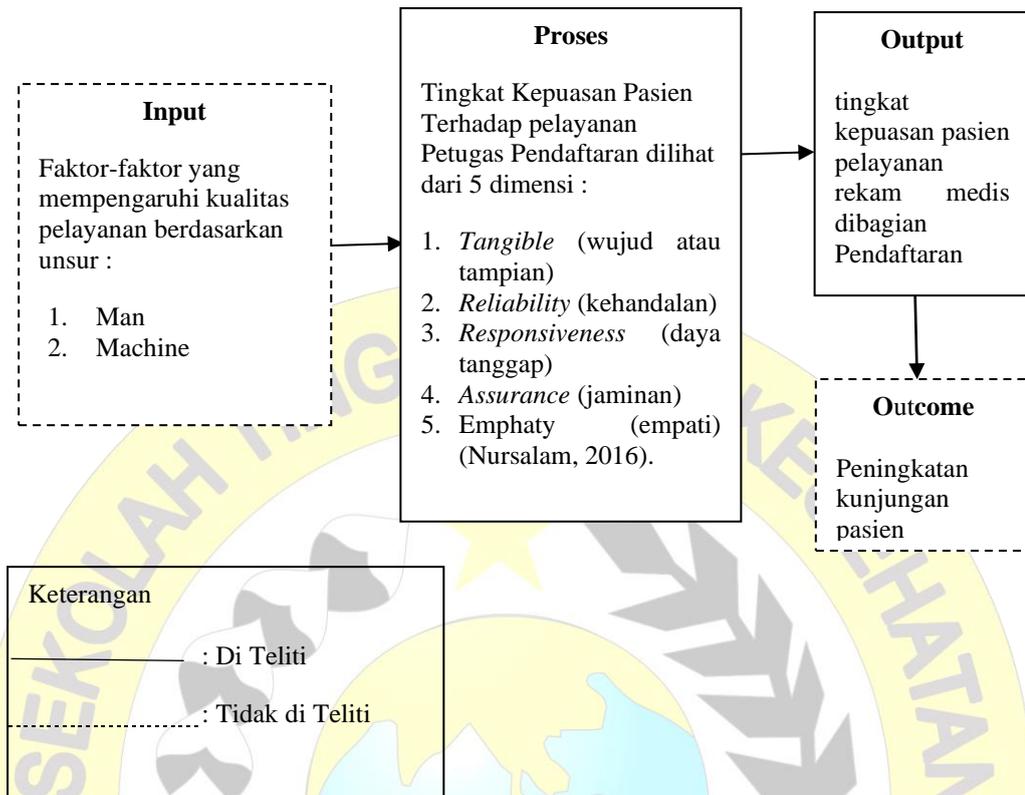
Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2017:9). Unsur-unsur manajemen terdiri dari *man, money, methods, material, machines, dan market*.

- a. Man, merupakan keseluruhan sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi yang mempunyai peran yang sangat penting.
- b. Money, merupakan alat bantu berupa alat pembayaran untuk melancarkan operasional baik intern maupun ekstern,

- c. Methods, merupakan suatu cara menggunakan suatu sistem agar efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
- d. Material, adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan peralatan dan perlengkapan untuk mendukung kegiatan operasional.
- e. Machines, merupakan manajemen yang akan berfungsi jika produksi berjalan, maka machine merupakan proses produksi suatu produk dari bahan mentah menjadi bahan jadi.
- f. Market, adalah pangsa pasar yang ada untuk menjual produk yang dihasilkan melalui sistem distribusi yang baik (Hasibuan, 2009:1).



2.9 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Modifikasi Nursalam (2016) dan Hasibuan (2009)

Berdasarkan hasil gambar kerangka konsep terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pasien rawat jalan berdasarkan unsur *Man* merupakan sumber daya manusia dalam hal ini petugas rekam medis, *Machine* adalah mesin, alat atau sarana yang ada di loket pendaftaran pasien.

Kualitas pelayanan pasien rawat jalan dapat dinilai dari 5 dimensi *tangible* (wujud atau tampilan) jasa pelayanan ini dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya, *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan petugas untuk memberikan jasa sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan petugas kesehatan untuk membantu pelanggan, *assurance* (jaminan) adalah sesuatu yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh

petugas, *emphaty* (empati) berkaitan dengan membina hubungan baik dengan pengguna.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang tujuannya menggambarkan taraf pelayanan pasien rawat jalan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Kuantitatif dengan instrumen mutu yang meliputi 5 dimensi ServQual.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di unit pendaftaran Puskesmas Tanah Merah, Kabupaten Bangkalan. Pada bulan Maret sampai April 2021 dengan studi pendahuluan yang telah dilakukan pada bulan Desember 2020.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Pada penelitian ini menggunakan populasi pasien RJ yang telah menerima pelayanan dari petugas pendaftaran di Puskesmas Tanah Merah

3.3.2 Sampel

Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *Accidental Sampling*, artinya sampel yang di ambil dengan cara mengambil responden atau kasus tersedia atau kebetulan berada di tempat penelitian yang akan dilakukan pada tanggal 1 sampai dengan 31 Maret 2021 dengan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan perbulan 500 pasien.

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel dapat diartikan sebagai konsep yang nilainya bervariasi.

Definisi Operasional adalah cara kerja atau operasionalisme dari variabel

yang kita gunakan, ditunjukkan pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Definisi Operasional

| Variabel | Definisi Operasional | Alat Ukur | Skala | Skor | Hasil Ukur |
|--|---|-----------|---------|---|---|
| Dimensi kualitas jasa pelayanan <i>tangibles</i> (bukti fisik atau penampilan) | Dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan langsung oleh pasien berobat. Seperti fasilitas dan tampilan fisik tempat pendaftaran yang bersih, tertata rapi, nyaman dan dilengkapi kursi tersedianya televisi dan koran agar pasien yang berobat tidak jenuh pada saat di pendaftaran. | Kuesioner | Nominal | STP = 1 TP = 2 C = 3 P = 4 SP = 5 | Sangat Tidak Puas Tidak Puas Cukup Puas Sangat Puas |
| Dimensi kualitas jasa pelayanan <i>reliability</i> (keandalan) | Dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan yang berupa keandalan atau kemampuan petugas pendaftaran dalam memberikan informasi, terampil dan teliti dalam melaksanakan pendaftaran pasien berobat. | Kuesioner | Nominal | STP = 1 TP = 2 C = 3 P = 4 SP = 5 | Sangat Tidak Puas Tidak Puas Cukup Puas Sangat Puas |
| Dimensi kualitas jasa pelayanan <i>responsiveness</i> (cepat tanggap) | Dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan yang berupa tanggap apabila ada pasien yang memerlukan bantuan terkait dengan penjelasan dan pemahaman mengenai | Kuesioner | Nominal | STP = 1 TP = 2 C = 3 P = 4 | Sangat Tidak Puas Tidak Puas Cukup Puas |

| Variabel | Definisi | Alat | Skala | Skor | Hasil |
|--|--|-----------|---------|---|--|
| | Operasional | Ukur | | | Ukur |
| | prosedur pendaftaran pasien rawat jalan. | | | SP = 5 | Sangat Puas |
| Dimensi kualitas pelayanan <i>assurance</i> (keyakinan atau jaminan) | Dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan yang berupa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, informasi yang jelas sehingga pasien yakin dan percaya akan kemampuan petugas pendaftaran. | Kuesioner | Nominal | STP = 1 TP = 2 C = 3 P = 4 SP = 5 | Sangat Tidak Puas Tidak Puas Cukup Puas Sangat Puas |
| Dimensi kualitas pelayanan <i>Empathy</i> (Empati) | Dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan yang berupa rasa kepedulian dan keramahan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan seperti senyum, salam, sapa dan sopan santun kepada pasien berobat. | Kuesioner | Nominal | STP = 1 TP = 2 C = 3 P = 4 SP = 5 | Sangat Tidak Puas Tidak Puas Cukup Puas Sangat Puas |

3.5 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data

3.5.1 Instrumen Pengumpulan Data

a. Pedoman Kuesioner

Menggunakan Kuesioner *likert* kepada pasien yang telah mendapatkan pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien.

3.5.2 Cara Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner *likert* kepada pasien yang telah mendapatkan pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien.

Instrumen yang untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin:

- a. SP (Sangat Puas) = 5
- b. P (Puas) = 4
- c. CP (Cukup Puas) = 3
- d. TP (Tidak Puas) = 2
- e. STP (Sangat Tidak Puas) = 1

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Pengolahan Data

a. Pengumpulan (*collecting*)

Suatu cara pengumpulan data mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran

b. Edit (*editing*)

Suatu cara pengolahan data yang dilakukan dengan cara meneliti atau mengoreksi data-data yang diperoleh dari hasil pengamatan pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran

c. Klasifikasi

Suatu cara pengelompokan data beserta jumlah persentasenya dari hasil penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan di pendaftaran

d. Tabulasi (*tabulating*)

Suatu cara memasukkan data dalam tabel untuk memudahkan dalam analisa dan pengelompokannya.

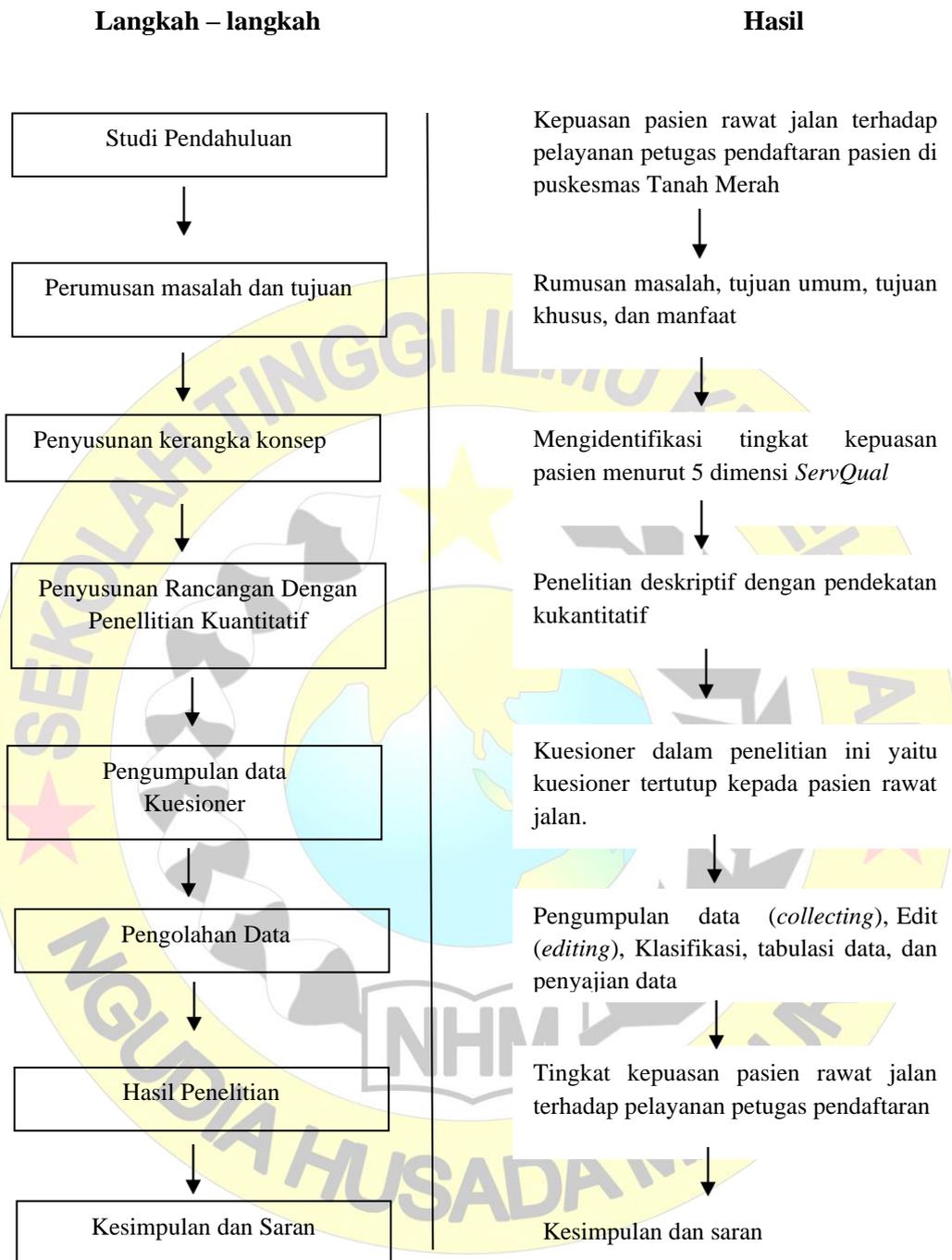
e. Penyajian Data

Suatu cara penyajian dan penelitian dilakukan setelah data dimasukkan kedalam tabel penyajian kemudian dilakukan interpretasi data.

3.6.2 Analisis Data

Hasil dari penelitian ini akan menghasilkan tinjauan dari suatu hasil data yang telah didapatkan oleh peneliti dari kuesioner yang telah dilakukan di Puskesmas Tanah Merah yang nantinya, akan mendapat gambaran tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas pendaftaran, selain itu peneliti akan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode Deskriptif, metode ini digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan mengenai “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Puskesmas Tanah Merah”.

3.7 Tahapan Penelitian



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas Tanah Merah

Puskesmas Tanah Merah berlokasi di Jalan Raya Tanah Merah No. 04 Bangkalan 69172, Jawa Timur, Indonesia.

Visi : Masyarakat Tanah Merah yang mandiri dan berkeadilan

Misi :

- 1) Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan mendorong kemandirian keluarga hidup bersih sehat melalui kegiatan promotif dan preventif
- 2) Meningkatnya sumber daya untuk menunjang mutu pelayanan kesehatan
- 3) Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkeadilan.

Janji Pelayanan

Kami siap memberikan pelayanan terbaik

Tata Nilai

S : Senyum-Salam-Sapa

I : Inovatif

A : Amanah

P : Profesional

Moto :

“Anda Sehat Kami Puas “

Ruang Lingkup Tugas

- 1) Melayani kesehatan masyarakat umum
- 2) Melayani kesehatan ibu dan anak
- 3) Melayani kesehatan gigi

Jenis Pelayanan

- 1) Pelayanan Poli Umum
- 2) Pelayanan Poli Gigi
- 3) Pelayanan Poli KIA
- 4) Pelayanan Poli Mata
- 5) Pelayanan Poli P3M
- 6) Pelayanan Poli KB
- 7) Pelayanan UGD
- 8) Pelayanan Poned
- 9) Pelayanan Rawat Inap
- 10) Pelayanan Laboratorium

Batas Geografis

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Geger
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Kwanyar
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Galis
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Burneh dan Tragah

Jumlah Tenaga Kesehatan

- 1) Dokter Umum : 2 orang
- 2) Dokter Gigi : 1 orangn
- 3) Perawat : 34 orang
- 4) Perawat Gigi : 1 orang
- 5) Bidan : 39 orang
- 6) Tenaga imunisasi : 1 orang
- 7) Tenaga laboratorium : 1 orang
- 8) Apoteker : 2 orang
- 9) Administrasi : 32 orang

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik)

Merupakan kemampuan suatu instansi dalam menampilkan sebuah eksistensinya kepada para pelanggan meliputi perlengkapan dan fasilitas fisik yang memadai. Hasil analisis tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan:

Tabel 4. 1 Tingkat kepuasan Pasien RJ Dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik)

| Kategori Kepuasan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Sangat Tidak Puas | 3 | 3,09 % |
| Tidak Puas | 1 | 1,03 % |
| Cukup | 7 | 7,22 % |
| Puas | 51 | 52,58 % |
| Sangat Puas | 35 | 36,08 % |
| Total | 97 | 100 % |

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui tingkat persentase kepuasan pasien RJ pada dimensi *tangibles* yang minoritas adalah kategori tidak puas 1,03% (1 dari 97 responden) sedangkan yang mayoritas adalah kategori puas 52,58 % (51 dari 97 responden).

4.2.2 Dimensi *Reliability* (Reliabilitas)

Merupakan kemampuan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan yang dijanjikan, memuaskan dan akurat meliputi tepat, cepat dan memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan saat berkunjung. Hasil analisis dimensi *Reliability* tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan:

Tabel 4.2 Tingkat kepuasan Pasien RJ Dimensi *Reliability* (Reliabilitas)

| Kategori Kepuasan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Sangat Tidak Puas | 3 | 3,09 % |
| Cukup | 6 | 6,19 % |
| Puas | 50 | 51,55 % |
| Sangat Puas | 38 | 39,17 % |
| Total | 97 | 100% |

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui tingkat persentase kepuasan pasien RJ pada dimensi *Reliability* yang minoritas adalah kategori sangat tidak puas 3,09 % (3 dari 97 responden) sedangkan yang mayoritas adalah kategori puas 51,55 % (50 dari 97 responden).

4.2.3 Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Merupakan kemampuan menolong pasien dan bersedia melayani pengunjung dengan baik, meliputi pemenuhan kebutuhan, pemberian informasi, dan keluhan. Hasil analisis dimensi *Responsiveness* tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan:

Tabel 4.3 Tingkat kepuasan Pasien RJ Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

| Kategori Kepuasan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Sangat Tidak Puas | 3 | 3,09 % |
| Cukup | 9 | 9,28 % |
| Puas | 40 | 41,24 % |
| Sangat Puas | 45 | 46,39 % |
| Total | 97 | 100% |

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui tingkat persentase kepuasan pasien Rawat Jalan pada dimensi *Responsiveness* yang minoritas adalah kategori sangat tidak puas 3,09% (3 dari 97 responden) sedangkan yang mayoritas adalah kategori sangat puas 46,39% (45 dari 97 responden).

4.2.4 Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Yaitu kesopanan, pengetahuan petugas serta sifat petugas yang dapat dipercaya. Hasil analisis pada dimensi *Assurance* tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien Rawat Jalan:

Tabel 4. 4 Tingkat kepuasan Pasien RJ Dimensi *Assurance* (Jaminan)

| Kategori Kepuasan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Sangat Tidak Puas | 3 | 3,09 % |
| Cukup | 8 | 8,25 % |
| Puas | 45 | 46,39 % |
| Sangat Puas | 41 | 42,27 % |
| Total | 97 | 100% |

Berdasarkan tabel dapat kita ketahui bahwa tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Assurance* yang minoritas adalah kategori sangat tidak puas 3,09% (3 dari 97 responden) sedangkan yang mayoritas adalah kategori puas 46,39% (45 dari 97 responden).

4.2.5 Dimensi *Empathy* (Empati)

Merupakan rasa peduli memberi perhatian secara individual kepada pasien, memahami yang dibutuhkan pasien, keterampilan, sopan santun dan keramahan. Hasil analisis dimensi *Empathy* tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan:

Tabel 4.5 Tingkat kepuasan Pasien RJ Dimensi *Empathy* (Empati)

| Kategori Kepuasan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Sangat Tidak Puas | 3 | 3,09 % |
| Cukup | 5 | 5,16 % |
| Puas | 47 | 48,45 % |
| Sangat Puas | 42 | 43,30 % |
| Total | 97 | 100% |

Berdasarkan tabel tersebut dapat kita ketahui tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Empathy* yang minoritas adalah kategori sangat tidak puas 3,09% (3 dari 97 responden) sedangkan mayoritas adalah kategori puas 48,45 (47 dari 97 responden).

4.3 Pembahasan Penelitian

4.3.1 Dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik)

Pada dimensi ini persentase terendah yaitu sebanyak 1,03% (1 dari 97 responden) menyampaikan tidak puas. Sedangkan yang tertinggi sebanyak 52,58% (51 dari 97 responden) yang menyatakan puas, 36,08% (35 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas, 7,22% (7 dari 97 responden) menyatakan cukup dan 3,09% (3 dari 97 responden) menyatakan sangat tidak puas.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) Tampilan Fisik (*Tangibles*), berkaitan dengan daya tarik perlengkapan, fasilitas fisik, material, dan penampilan karyawan.

Menurut Basri (2020) Berdasarkan hasil analisis pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Anna Medika diketahui tingkat persentase kepuasan pasien RJ pada dimensi *tangibles* persentase terendahnya adalah 12% (3 dari 25 responden) mengatakan sangat puas. Sedangkan nilai tertinggi adalah 56% (14 dari 25 responden) menyatakan puas dan 32% (8 dari 25 responden) menyampaikan kurang puas.

Dimensi tangibles ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kebersihan diruang tunggu pendaftaran, kerapian petugas, kenyamanan ruang tunggu, dan fasilitas tambahan seperti media komunikasi yang menarik bagi pengunjung, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut nilai yang paling memuaskan pasien adalah atribut kebersihan ruang tunggu pendaftaran sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut fasilitas tambahan, hal ini dapat disebabkan fasilitas pada loket pendaftaran seperti televisi atau wifi kurang memadai sehingga pasien merasa bosan saat menunggu antrian pendaftaran, mesin pengambilan nomor antrian rusak sehingga pengambilan nomor masih menggunakan cara manual dengan mengambil kartu nomor yang ditulis oleh petugas di keranjang yang diletakkan didepan loket dan mengakibatkan menambah pekerjaan petugas, jumlah komputer pada loket pendaftaran hanya ada satu unit dan bisa menyebabkan keterlambatan pelayanan jika kunjungan pasien banyak.

4.3.2 Dimensi *Reliability* (Reliabilitas)

Pada dimensi ini presentase terendah bernilai 3,09% (3 dari 97 responden) yang menyatakan sangat tidak puas, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 51,55% (50 dari 97 responden) menyampaikan puas, 39,17% (38 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas, dan 6,19% (6 dari 97 responden) menyampaikan cukup.

Setiap pelayanan memerlukan petugas yang handal, jadi setiap petugas diharuskan atau diwajibkan untuk memiliki kemampuan,

keahlian, kemandirian, penguasaan, pengetahuan dan profesional kerja yang tinggi, sehingga aktivitas yang dilakukan menghasilkan pelayanan yang memuaskan, tidak ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima pasien (Wangi R, 2017).

Menurut Basri (2020) Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anna Medika dapat kita pahami tingkat persentase kepuasan pasien RJ pada dimensi reliability adalah 8% (2 dari 25 responden) yang menyatakan tidak puas, 28% (7 dari 25 responden) menyampaikan kurang puas, 60% (15 dari 25 responden) menyampaikan puas, dan 4% (1 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Dimensi *reliability* pada penelitian ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu kemampuan petugas untuk memberi jasa sesuai standar yang ada, kejelasan petugas memberikan informasi kepada pasien, kehandalan dan keterampilan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan khususnya komputer, serta ketelitian petugas melakukan pelayanan contohnya menginputkan data pasien, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut nilai yang paling memuaskan pasien adalah atribut kejelasan petugas memberikan informasi sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut kehandalan petugas, hal ini dapat dipengaruhi oleh pendidikan dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas pendaftaran dalam bidang rekam medis sedangkan di Puskesmas Tanah Merah masih terdapat satu petugas lulusan DIII Rekam Medis

4.3.3 Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pada dimensi ini presentase terendah yaitu sebanyak 3,09% (3 dari 97 respondn) yang menyatakan sangat tidak puas, dan presentase paling tinggi sebanyak 46,39% (45 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas, 41,24% (40 dari 97 responden) menyatakan puas dan 9,28% (9 dari 97 responden) menyampaikan cukup.

Responsiveness atau daya tanggap berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan petugss merespon permintaan pelanggan, membantu mereka, dan memberikan informasi kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberi jasa secara cepat (Wangi R, 2017)

Menurut Basri (2020) Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawqt jalan di RSUD Anna Medika dapat di pahami tingkat persentase kepuasan pasien RJ pada dimensi *Responsiveness* persentase terendah adalah 40% (10 dari 25 responden) yang menyampaikan kurang puas, 52% (13 dari 25 responden) menyampaikan puas dan 8% (2 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Dimensi *responsiveness* ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu kesiapan petugas untuk membantu pasien, ketanggapan petugas atas pertanyaan atau keluhan pasien, petugas bertata krama, dan petugas berupaya membantu pasien yang kesulitan, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut nilai yang paling memuaskan pasien adalah atribut petugas bertata krama sedangkan nilai

yang paling rendah ada pada atribut petugas berupaya membantu pasien hal ini dapat dipengaruhi oleh keadaan loket pendaftaran, apabila pada loket pendaftaran terdapat banyak pasien tidak jarang petugas kelelahan dan bingung menghadapi banyaknya pasien.

4.3.4 Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi ini persentase terendah yaitu sebanyak 3,09% (3 dari 97 responden) menyatakan sangat tidak puas dan untuk presentase paling tinggi sebanyak 46,39% (45 dari 97 responden) menyampaikan puas, 42,27% (41 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas dan 8,25% (8 dari 97 responden) menyampaikan cukup.

Menurut Febriyanti, (2013) lamanya waktu tunggu pasien merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan. Pasien dapat menganggap pelayanan jelek apabila lamanya antrian, sakitnya tidak kunjung sembuh, dan sikap petugas yang tidak ramah meskipun profesional. jika waktu tunggu rawat jalan di pendaftaran lama maka hal itu dapat mengurangi penilaian pasien yang akan mempengaruhi citra rumah sakit.

Menurut Basri (2020) Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien Rawat jalan di RSUD Anna Medika dapat kita pahami tingkat persentase terendah kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi assurance adalah 4% (1 dari 25 responden) yang menyatakan tidak puas, 12% (3 dari 25 responden) menyampaikan kurang puas, 68% (17 dari 25 responden) menyampaikan puas dan 16% (4 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Dimensi *assurance* ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas, petugas adil dalam pelayanan tidak diskriminatif dan tidak mendahulukan keperluan pribadinya, petugas dapat dipercaya dapat ditunjukkan dengan sikap profesionalnya, serta kepastian petugas hal ini dapat ditunjukkan dengan perilaku petugas yang tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut nilai yang paling memuaskan pasien adalah atribut kepastian petugas dalam pelayanan sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas adil dalam pelayanan, hal ini dapat dipengaruhi oleh keprofesionalan petugas dalam pelayanan pendaftaran karena petugas yang profesional tidak akan membeberkan rahasia dan adil.

4.3.5 Dimensi *Empathy* (Empati)

Pada dimensi ini presentase terendah yaitu sebanyak 3,09% (3 dari 97 responden) yang menyatakan sangat tidak puas, dan persentase tertinggi sebanyak 48,45% (47 dari 97 responden) yang menyampaikan puas, 43,30% (42 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas dan 5,16% (5 dari 97 responden) menyampaikan cukup.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) Empati (*Emphaty*) merupakan pemahaman perusahaan mengenai masalah pelanggannya, bertindak untuk kepentingan pasien, dan memberi perhatian kepada pasien serta memiliki jam operasi yang nyaman.

Menurut Basri (2020) Berdasarkan hasil analisis tingkat

kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anna Medika dapat dipahami tingkat persentase terendah kepuasan pasien rawat jalan untuk dimensi *empathy* adalah 20% (5 dari 25 responden) yang menyatakan kurang puas, persentase 56% (14 dari 25 responden) yang menyampaikan puas dan 24% (6 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Dimensi *empathy* ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu keramahan petugas kepada pasien, petugas selalu memberi salam, petugas melayani dengan bertata krama dan sopan santun, dan petugas berkomunikasi dengan baik atau memberi perhatian dan dukungan moral terhadap pasien, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut nilai yang paling memuaskan pasien adalah atribut keramahan petugas sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas selalu memberi salam hal ini dapat dipengaruhi oleh sikap petugas, standart pasien dan keadaan pada loket pendaftaran, apabila loket pendaftaran dalam keadaan ramai, tidak jarang petugas kelelahan dan dapat menimbulkan kesalahpahaman bagi pasien dan standart tingkat kesopanan setiap orang berbeda hal ini dapat mengakibatkan beberapa pasien puas dan beberapa pasien tidak puas dengan sikap petugas pendaftaran pasien.

Berdasarkan hasil analisis tiap dimensi, dapat dipahami kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* di tempat pendaftaran pasien RJ Puskesmas Tanah Merah, dari 97 responden sebagian besar menyampaikan puas sebanyak 52,58%. Dimensi *reliability* sebagian besar menyampaikan puas sebesar 51,55%. Dimensi *responsiveness*

sebagian besar menyampaikan sangat puas sebesar 46,39%. Sebagian besar pada dimensi *assurance* menyampaikan puas sebesar 46,39%. Dimensi *empathy* sebagian besar menyampaikan puas sebesar 48,45%. Dengan hal tersebut dimensi yang memiliki nilai tertinggi *responsiveness*.

Pengambilan data ini dipengaruhi oleh kondisi responden, seperti status pendidikan responden yang mayoritas lulusan sekolah dasar (SD) sehingga banyak responden yang tidak paham dengan kuesioner yang diberikan meskipun sudah dijelaskan oleh peneliti, hal ini menyebabkan beberapa responden mengisi kuesioner dengan sembarangan. Karena hal tersebut, sebagian besar pasien menyampaikan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima.

Dimensi *assurance* memiliki tingkat kepuasan pasien paling rendah karena hal tersebut dimensi ini perlu ditingkatkan lagi dengan cara petugas lebih adil dalam memberi pelayanan pendaftaran, petugas pendaftaran lebih dapat dipercaya dan petugas lebih yakin atau tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

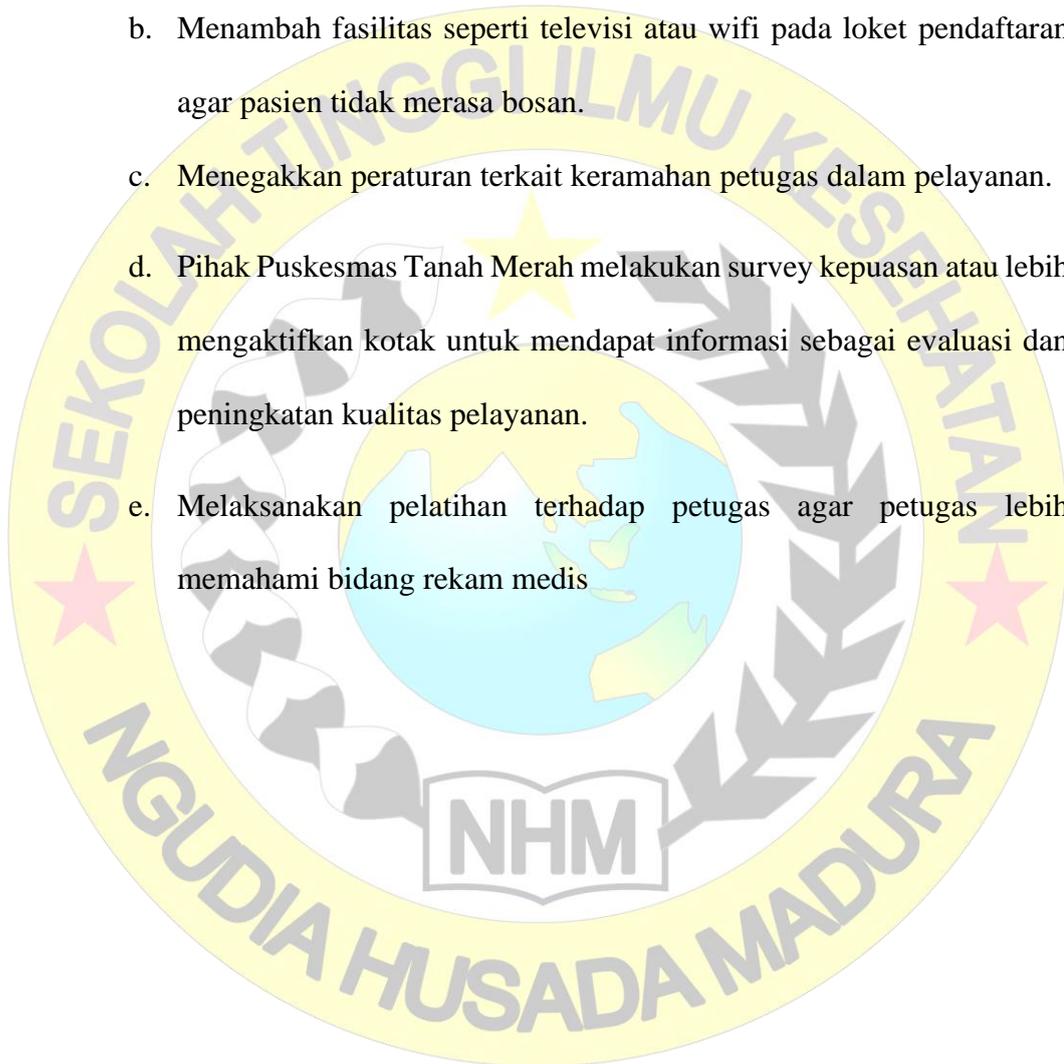
5.1 Kesimpulan

- a. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *tangibles* (Tampilan Fisik) di Puskesmas Tanah Merah merasa puas dengan atribut tertinggi adalah kebersihan ruang tunggu pendaftaran sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut fasilitas tambahan.
- b. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* (Reliabilitas) di Puskesmas Tanah Merah merasa puas dengan atribut tertinggi adalah kejelasan petugas memberikan informasi sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut kehandalan petugas
- c. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) di Puskesmas Tanah Merah merasa sangat puas dengan atribut tertinggi adalah atribut petugas bertata krama sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas berupaya membantu
- d. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* (Jaminan) di Puskesmas Tanah Merah merasa puas dengan atribut tertinggi adalah atribut kepastian petugas dalam pelayanan sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas adil dalam pelayanan
- e. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *empathy* (Empati) di Puskesmas Tanah Merah merasa puas dengan atribut tertinggi adalah atribut keramahan petugas sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas selalu memberi salam.

5.2 Saran

Bagi Puskesmas

- a. Meningkatkan kenyamanan dan kebersihan pada ruang tunggu dengan cara membuat jadwal piket petugas kebersihan serta menambah jumlah bangku tunggu.
- b. Menambah fasilitas seperti televisi atau wifi pada loket pendaftaran agar pasien tidak merasa bosan.
- c. Menegakkan peraturan terkait keramahan petugas dalam pelayanan.
- d. Pihak Puskesmas Tanah Merah melakukan survey kepuasan atau lebih mengaktifkan kotak untuk mendapat informasi sebagai evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. Melaksanakan pelatihan terhadap petugas agar petugas lebih memahami bidang rekam medis



DAFTAR PUSTAKA

- Basri,S.N.H. 2019. Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura. Madura: Anna Medika.
- Damayanti, R & Rumana, NA. 2017. *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Bagian Pendaftaran Rawat jalan Di Rumah sakit Patria IKKT*. Jakarta Barat: Universitas Esa Unggul
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 1987. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.66/Menkes/II/1987. *Pelayanan Rawat Jalan*;Rumah Sakit, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan RI tentang Standar Pelayanan Minimal No 129 tahun 2008*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Tentang Standart Pelayanan Minimal Tahun 2010*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kuntoro. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1):140-147.
- Malayu S.P Hasibuan. 2009. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Malayu S.P Hasibuan. 2017. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Masruroh. 2015. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Kebidanan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Muninjaya. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Ed.2. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Selemba Medika.
- Supranto, M.A. 2011. *Pengukuran tingkat kepuasan pasien*. Jakarta: Rineka Cipta