

# Manuskrip Fani Latifah

*by* Fani Latifah Fani Latifah

---

**Submission date:** 11-Sep-2022 10:47PM (UTC-0400)

**Submission ID:** 1897517193

**File name:** 19134620005-2022-manuskrip\_-\_Fani\_Latifah-1.pdf (320.36K)

**Word count:** 3285

**Character count:** 21518

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAHANAN  
DI PUSKESMAS JRENGIK**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan untuk melengkapi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar  
Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (A.Md.RMIK)



Oleh

FANI LATIFAH  
NIM. 19134620005

**PROGRAM STUDI DIII PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN  
STIKES NGUDIA HUSADA MADURA  
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAHANAN  
DI PUSKESMAS JRENGIK



Disusun oleh

FANI LATIFAH  
NIM. 19134620005

telah disetujui pada tanggal:

27 April 2022

Pembimbing

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

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAHANAN DI PUSKESMAS JRENGIK

<sup>1\*)</sup> Fani latifah , <sup>2)</sup> Eka Suci Daniyanti , <sup>3)</sup> M afif Rijal Husni , <sup>4)</sup> Angga Ferdianto  
Email: [fanilatifah833@gmail.com](mailto:fanilatifah833@gmail.com)

### ABSTRAK

Keberhasilan program pelayanan kesehatan individu dapat diketahui dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien diartikan sebagai suatu tingkatan emosional yang dihasilkan oleh adanya kinerja pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Salah satu permasalahan yang terdapat di Puskesmas Jrengik adalah tingkat kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat jalan Puskesmas Jrengik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat jalan.

Penelitian menggunakan desain analitik. Populasi 100 responden di Puskesmas Jrengik dengan sampel sejumlah 80 responden. Pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan menunjukkan kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan cukup puas. Berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan cukup puas. Berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan cukup puas. Berdasarkan dimensi empati (*Empathy*) sebagian besar pasien cukup puas terhadap pelayanan. Berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*) pasien terhadap pelayanan sebagian besar menunjukkan cukup puas di Puskesmas Jrengik.

Dalam menunjang kualitas pelayanan disarankan puskesmas Jrengik melakukan monitoring dan evaluasi terhadap bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien, melakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali serta melakukan penyaringan saran dari pasien yang berkunjung ke puskesmas sehingga dapat dijadikan pertimbangan dan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan terutama bagian unit pendaftaran rawat jalan pada aspek kehandalan petugas, ketanggapan petugas dalam membantu pasien, jaminan dalam membantu resiko yang mungkin terjadi perlu lebih dijelaskan kembali, bukti fisik yang harus tetap dijaga dan rasa empati terhadap pasien perlu ditingkatkan.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pelayanan.

- 1) Mahasiswa, DIII Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura
  - 2) Dosen, DIII Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura
  - 3) Dosen, DIII Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura
  - 4) Dosen, DIII Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura
- \*) Korespondensi

## **LEVEL OF PATIENT ON SERVICES AT THE JRENGIK HEALTH CENTER**

1\*) Fani latifah, 2) Eka Suci Daniyanti, 3) M Afif Rijal Husni, 4) Angga Ferdianto  
Email: [emailmahasiswa@email.com](mailto:emailmahasiswa@email.com)

### **ABSTRACT**

*The success of an individual healthcare service can be seen in patient satisfaction. Patient satisfaction determined as the level of patient's emotion that arises as a result of the performance of medical services. One of the issue encountered at Jrengik Health Center is satisfaction with the Jrengik Health Center's outpatient registration unit. The purpose of this study was to determine patient satisfaction in an outpatient registry unit.*

*The study design used an analytical design. The population of 100 respondents at the Jrengik Health Center and the sample of 80 respondents. Sampling method using probability sampling techniques with the Accidental Sampling technique. The variable in this study is the patient satisfaction. Data collection techniques using a satisfaction questionnaire.*

*The results showed that satisfaction with respect to the dimension of patient reliability indicated that almost half were quite satisfied with the service. Almost half were very satisfied with the dimension of patient responsiveness to the service. In terms of patient confidence (assurance) aspect of the service, almost half are quite satisfied. Based on the empathy dimension, most patients are very satisfied with the service. Nased on the physical evidence (concrete) dimension, the majority of patients indicated that they were very satisfied with the services of Jrengik Health Center.*

*In supporting the quality of service, it is recommended that the Jrengik Health Center conduct monitoring and evaluation of the form of services provided to patients, evaluate every 3 months and filter suggestions from patients who visit the puskesmas so that they can be taken into consideration and improvements to improve the quality of services, especially the outpatient registration unit. the way in aspects of officer reliability, responsiveness of officers in helping patients, guarantees in helping risks that may occur need to be further explained, physical evidence that must be maintained and empathy for patients needs to be improved.*

**Keywords:** Satisfaction, Service

- 1) Student, **DIII** Perekam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura
  - 2) Lecturer, **DIII** Perekam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura
  - 3) Lecturer, **DIII** Perekam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura
  - 4) Lecturer, **DIII** Perekam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura
- \*) Correspondence

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan dari seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan atau pengguna. Suatu perusahaan dinyatakan berkualitas jika dapat memenuhi jasa atau produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunaannya (Sumiarni, 2021).

Salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan kesehatan perorangan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah respon perasaan yang timbul sebagai hasil dari pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Desimawati, 2013). Kepuasan pasien harus ditopang dengan pelayanan kesehatan yang prima. Pelayanan kesehatan yang memuaskan akan mendorong pasien untuk membagi pengalaman tersebut kepada orang-orang di sekitarnya. Dengan demikian, sikap petugas berperan sangat penting untuk kepuasan pasien. Sikap petugas yang baik akan memunculkan hubungan interaksi yang positif antara petugas dengan pasien. Dengan demikian, sikap petugas yang baik dapat memberikan nilai lebih

pada tingkat kepuasan pasien (Simandalahi *et al.*, 2019).

Depkes RI No. 129/Menkes/SK/II 2008 menetapkan waktu tunggu pasien rawat jalan mulai dari pendaftaran pasien hingga pemeriksaan maupun pelayanan laboratorium adalah rata-rata  $\leq 60$  menit. Namun, masih banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki rata-rata waktu tunggu pasien lebih dari 60 menit. Hal tersebut berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang kurang.

Permasalahan tersebut akan berdampak pada kegiatan pelayanan yang meliputi pasien menunggu proses pendaftaran yang lama, menurunnya tingkat kepercayaan dari masyarakat, menurunkan citra kerja Puskesmas, menurunnya angka kunjungan pasien, dan menurunkan tarif per kapita di Puskesmas. Oleh karena itu, seluruh penyedia pelayanan kesehatan wajib mengadakan survei kepuasan pasien secara berkala. Survei kepuasan tersebut dapat digunakan dengan baik oleh pihak penyedia pelayanan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanannya (Eninurkhatun, 2017).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan di Puskesmas Jrengik tahun 2022. Studi pendahuluan dilakukan pada 80 responden. Berdasarkan studi pendahuluan, diperoleh data 20 pasien mengatakan kurang puas, sedangkan 60 pasien mengatakan cukup puas terutama dibagian pendaftaran kurang mendapatkan pelayanan yang baik ditandai dengan saat petugas sedang melakukan pendaftaran pasien lama maupun pasien baru, waktu tunggu yang diberikan petugas saat pasien melakukan pendaftaran sampai dengan pasien mendapatkan pelayanan melebihi standart waktu pelayanan yang telah ditetapkan ( $\leq 10$  menit).

Waktu tunggu yang lama pada pendaftara pasien disebabkan karena petugas tidak berada di satu area saja. Terdapat petugas yang melakukan pekerjaan ganda atau *miltitasking*. Sebagai contoh, petugas yang bekerja di bagian pendaftaran juga bekerja di bagian filing. Kondisi ini menyebabkan petugas tidak dapat berkonsentrasi pada pekerjaannya sehingga terjadi keterlambatan proses pelayanan.

Ketidakpuasan pasien akan menyebabkan pasien memutuskan untuk berobat ke pelayanan kesehatan lainnya. Ketidakpuasan pasien berdampak pada berkurangnya jumlah pasien yang menggunakan jasa rumah sakit atau Puskesmas tersebut. Artinya, perlu adanya perbaikan yang menitikberatkan pada mutu pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu atau kualitas pelayanan (Prianda dkk, 2021).

#### **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan tujuan menggambarkan kualitas mutu pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Jrengik. Metode pendekatan dalam penelitian ini yaitu pendekatan Kuantitatif dengan melakukan penelitian terhadap kualitas pelayan pasien yaitu menggunakan kuisioner.

Penelitian ini memiliki populasi yang meliputi pasien rawat jalan di Puskesmas Jrengik Oktober 2021 serta petugas rekam medis Puskesmas Jrengik. Jumlah populasi adalah 100 pasien yang dihitung dari rata-rata pasien rawat jalan per bulan di Puskesmas Jrengik. Perhitungan

sampel dengan *simple random sampling* dan penentuan sampel dihitung melalui rumus *slovin*. Penelitian ini diikuti oleh 80 pasien sebagai sampel yang diberikan kuesioner.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 0.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	23	28.8
Cukup puas	31	38.8
Kurang puas	26	26
Total	80	100

Sumber: Data primer, 2022

Tabel tersebut menunjukkan kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan cukup puas sejumlah 31 (38.8%).

### 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pelayanan Pasien Di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	34	42.5
Cukup puas	17	21.2
Kurang puas	29	36.2
Total	80	100

Sumber: Data primer, 2022

Tabel 4.6 menunjukkan kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan puas sejumlah 34 (42.5%).

### 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pelayanan Pasien Di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 0.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pelayanan Pasien di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)



Jaminan	Frekuensi	Persentase
	i	(%)
Puas	21	26.2
Cukup puas	30	37.5
Kurang puas	29	36.2
Total	80	100

Sumber: Data primer, 2022

Tabel 4.7 menunjukkan kepuasan berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan cukup puas sejumlah 30 (37.5%).

#### 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pelayanan Pasien Di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Tabel 0.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pelayanan Pasien di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Empati	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	14	17.5
Cukup puas	53	66.2
Kurang puas	13	16.2
Total	80	100

Sumber: Data primer, 2022

Data tersebut menunjukkan kepuasan berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*) pasien terhadap pelayanan sebagian besar menunjukkan cukup puas sejumlah 53 (66.2%).

#### 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pelayanan Pasien Di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 0.9 Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pelayanan pasien di Puskesmas Jrengik berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*).

Bukti langsung	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	13	16.2
Cukup puas	55	68.8
Kurang puas	12	15
Total	80	100

Sumber: Data primer, 2022

Tabel 4.9 menunjukkan kepuasan berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*) pasien terhadap pelayanan sebagian besar menunjukkan cukup puas sejumlah 55 (68.8%).

### PEMBAHASAN

#### 1. Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan 31 (38.8%) cukup puas. Kehandalan yang dimaksud adalah pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien ditunjukkan dengan adanya penjelasan mengenai prosedur pendaftaran.

Dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa rumah sakit mampu dengan segera, tepat waktu dan akurat dalam memberi pelayanan kesehatan sesuai dengan yang ditawarkan, ataupun sejauh mana rumah sakit dapat memberikan jasa yang telah dijanjikan kepada pasien (Parasuraman, 1988) dalam (Irawati, 2022).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Kamil, 2017) kehandalan merupakan suatu *skill* atau kemampuan profesional kesehatan dalam melayani pasien secara cepat, akurat, dan mudah. Pada paradigma baru mengenai pelayanan kesehatan dan rumah sakit saat ini, kredibilitas tenaga kesehatan yang melayani pasien tidak dapat ditawar lagi. Bahkan, sebaiknya terdapat

hubungan timbal balik saling menguntungkan atau simbiosis mutualisme yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan kepentingan pasien.

Pasien cukup puas dengan kehandalan pelayanan kesehatan yang diberikan. Karena pelayanan yang diterima pasien berupa kehandalan petugas kesehatan dalam menginformasikan cara perawatan penyakit pasien, petugas yang terampil merawat pasien, serta dokter yang menjelaskan kondisi pasien dengan jelas.

## **2. Tingkat Pelayanan Pasien di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) pasien terhadap pelayanan menunjukkan 34 (42.5%) puas. Jasa pelayanan kesehatan yang diberikan berupa kemampuan petugas, mendengarkan keluhan pasien, tanggap membantu pasien

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan kemampuan petugas berdasarkan respon maupun kesigapan saat melayani pasien sesuai dengan

prosedur yang dapat memenuhi harapan pasien. Hal ini merupakan gambaran tanggung jawab rumah sakit agar bisa melakukan persiapan sebelum pelayanan juga memberikan pelayanan yang tepat waktu (Parasuraman, 1988) dalam (Irawati, 2022).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Kamil, 2017) ketanggapan atau daya tanggap adalah keterampilan tenaga kesehatan dalam merespon keluhan pasien serta membantu pasien memenuhi kebutuhannya dengan kemampuan terbaiknya. Ketanggapan tidak terlepas dari peran dan fungsi seluruh petugas yang berperan dalam pelayanan kesehatan dan sikap berkontribusi pada pemulihan kesehatan pasien serta memenuhi kebutuhan pasien. Ini merupakan keterampilan profesional petugas kesehatan.

Ketanggapan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien begitu penting. Petugas pendaftaran memberikan pelayanan yang cakap, petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien dengan sungguh sungguh, serta petugas tanggap membantu menolong dan memenuhi

kebutuhan kesehatan pasien. Hal tersebut akan membuat pasien lebih dekat dengan petugas dan pasien menilai baik kualitas pelayanan di tempat tersebut.

### **1. Tingkat Pelayanan Pasien Di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Jaminan**

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan 30 (37.5%) cukup puas. Pelayanan medis yang diberikan merupakan bentuk kemahiran petugas dalam melayani pasien serta menyampaikan informasi yang kredibel sehingga pasien dapat mempercayai serta mengandalkan kompetensi yang dimiliki petugas tersebut.

Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan kemampuan petugas yang berkaitan pada wawasan, sopan santun dan sifat yang bisa dipercaya pasien. Kompetensi ini berkaitan dengan wawasan dan keahlian memberikan jasa (Parasuraman, 1988) dalam (Irawati, 2022).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) (Kamil, 2017) jaminan pelayanan merupakan suatu keterampilan yang dimiliki tenaga

kesehatan untuk mengadakan pelayanan kesehatan yang aman sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Pasien maupun keluarga biasanya memilih fasilitas kesehatan dengan suatu kepercayaan bahwa pelayanan yang dipilih merupakan pelayanan yang terjamin keamanan dan kenyamanannya. Perawatan yang tidak lengkap, lambat, fasilitas tidak memadai, serta keamanan dan kenyamanan tidak terpenuhi merupakan bentuk pelayanan di bawah standar yang menyebabkan pasien tidak puas dengan pelayanan yang ada.

Jaminan kepuasan atas pelayanan petugas kepada pasien berupa keterampilan petugas dalam memberikan informasi yang jujur dan jelas. Dokter memiliki keahlian menetapkan diagnosa penyakit secara tepat, mengobati sesuai gejala, serta tenaga kesehatan yang mampu merawat pasien dengan baik sehingga memberikan keyakinan pada pasien untuk sembuh, petugas yang memberi kesempatan pasien dan keluarga untuk mengajukan pertanyaan. Tindakan tersebut akan menimbulkan suasana yang aman, hangat, serta suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien.

### **3. Tingkat Pelayanan Pasien Di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)**

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*) pasien terhadap pelayanan sebagian besar menunjukkan 53 (66.2%) cukup puas. Pelayanan medis yang diberikan berupa sifat kepedulian serta keramahan petugas pendaftaran sebagai bagian terdepan pelayanan puskesmas.

Dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan rasa kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pasien, petugas akan menunjukkan perhatian dan merefleksikan kemampuan kepada pasien untuk menyelami perasaan pasien (Parasuraman, 1988) dalam (Irawati, 2022).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) (Kamil, 2017) dimensi empati merupakan suatu keterampilan pemberi layanan untuk melayani dengan sepenuh hati terhadap segala sesuatu yang dirasakan pasien. Sikap empati diberikan atas dasar tanggung jawab pemberi pelayanan kesehatan, bukan karena keterpaksaan. Emosi sensitif pasien seperti rasa nyeri, perasaan menderita, serta tidak berdaya membuat pasien dan keluarga mudah marah,

merasa tertekan, hingga menolak suatu tindakan medis.

Empati dalam pemberian pelayanan terhadap pasien oleh petugas seperti rasa kepedulian yang tinggi, petugas ramah dalam menerima pasien di pendaftaran sehingga pasien merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan di puskesmas.

#### **4. Faktor Tingkat Pelayanan Pasien Di Puskesmas Jrengik Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)**

Dimensi bukti fisik (*Tangible*) menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan sebagian besar menunjukkan 55 (68.8%) cukup puas. Jasa pelayanan kesehatan pada dimensi fisik yang dapat diamati secara langsung antara lain sarana dan prasarana puskesmas, kerapihan puskesmas, ruang pemeriksaan yang bersih, ruang tunggu yang nyaman, jumlah tempat duduk yang memadai, serta petugas kesehatan tampak bersih dan rapi.

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) yakni kondisi pelayanan yang bisa berwujud atau bisa dilihat seperti performa fisik peralatan medis, petugas, serta alat komunikasi. Dimensi fisik juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana serta penampilan petugas yang

menyenangkan (Parasuraman, 1988) dalam (Irawati, 2022).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) (Kamil, 2017) dimensi tampilan fisik mencakup sarana dan prasarana, ketersediaan alat, performa tampilan petugas, serta kondisi ruangan. Selain itu, keterampilan penyedia layanan kesehatan untuk mengelola staf yang terlibat di dalamnya, penampilan petugas kesehatan, kerapihan dan kebersihan ruangan, serta alat medis yang telah siap digunakan, akan mempengaruhi mutu layanan kesehatan. Hal ini dikarenakan dimensi fisik merupakan dimensi yang pertama diamati dan dirasakan sejak pasien datang ke fasilitas kesehatan baik puskesmas atau rumah sakit.

Bukti fisik yang merupakan fasilitas dalam pemberian pelayanan terhadap pasien yang berupa fasilitas pelayanan kesehatan serta tampilan fisik. Baik berupa tempat pendaftaran yang tertata serta jumlah tempat duduk yang mencukupi untuk pasien menunggu antrian sehingga pasien merasa nyaman dan cukup puas dengan pelayanan ada di sana.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dapat ditemukan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*) 31 (38.8%) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan cukup puas
- b. Kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) 34 (42.5%) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan puas
- c. Kepuasan berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) 34 (42.5%) pasien terhadap pelayanan hampir setengahnya menunjukkan cukup puas.
- d. Kepuasan berdasarkan dimensi empati (*Emphaty*) 53 (66.2%) pasien terhadap pelayanan sebagian besar menunjukkan cukup puas.
- e. Kepuasan berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*) 55 (68.8%) pasien terhadap pelayanan sebagian besar menunjukkan cukup puas

## SARAN

- a. penelitian ini dijadikan sebagai gambaran dan bahan referensi untuk pendidikan berkaitan dengan mutu pelayanan

- b. petugas yang bertugas hendaknya bersifat ramah dan sopan
- c. selalu menjaga kebersihan di Puskesmas Jrengik
- d. petugas hendaknya tanggap mela

## DAFTAR PUSTAKA

- Anisa Dyah Irawatia, Puteri Fannyab, Laela Indawatic, Nanda Aula Rumana (2022) tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit bhakti kartini. *Jurnal klinik* vol 1 no. 1 (Januari 2022) – E-ISSN : 2809-2090 P-ISSN : 2809-235X.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro , A., Fatmasari. E. Y.(2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 5(4): 33-42.
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., Rumana, N. A. (2022). Tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan dirumah sakit bakti kartini tahun 2022. *Jurnal ilmiah kedokteran dan kesehatan*.1(1): 36-41.

Kamil, H. (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di rsudza Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*. 3(1) : 1-10

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Meikayanti, N. M. R., Sukmandari, N. M. A., (2020). Hubungan komunikasi terapi untuk perawat dengan kepuasan pasien di badan rumah sakit umum daerah kabupaten Tabanan. *Nursing Carrent*. 8(2), 135–145.

Mulyani, A., & Nurfatonah, A. (2021). Perancangan sistem informasi pendaftaran dan riwayat pemeriksaan pasien di

klirik berbasis web. *Jurnal Algoritma*. 19(1):1–9.

Nababan, M.C., Listiawaty.R., & Berliana.N. (2020). Analisis kuliatas pelayanan terhadap pasien diPuskesmas X Kota Jambi. *JKMJ*. 4(2):6-16.

Nasir, D. V. E., dan Tan,P.N.P. (2022). Pengaruh kualitas terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien difarmasi rawat jalan rumah sakit x Jawa Barat.*Jurnal Ilmiah Indonesia*. 7(1).1648-1657.

Nurdelima, D., Prayasta, P., Gunawan, E. (2021). Hubungan response time dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. 1(8), 927–932.

Qomarina. N., Sari. T. P., & Kusama. I . B. (2021). Hubungan komunikasi verbal dan non-verbal terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Puskesmas Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Rekam Medis*. 01(02):171-182.

Rosalia, K. J., & Purnawati, N. R. (2018). Pasien RSUD Surya Husada di Denpasar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Udayana , Bali , Indonesia  
Industri pelayanan dituntut  
untuk dapat memenuhi  
keinginan dan harapan  
konsumen . *Jurnal Manajemen  
Unit. 7(5), 2442–2469.*

Rosalinda, R., Setiatin, S., & Susanto,  
A. (2021). Evaluasi penerapan  
rekam medis elektronik rawat  
jalan di rumah sakit umum x  
Bandung tahun 2021. *Jurnal  
Ilmiah Indonesia.1(8), 1045–  
1056.*

Sumiarni. R, (2021). Pengaruh  
kualitas pelayanan terhadap  
kepuasan pasien rawat inap  
rumah sakit Mulia Amuntai di  
kabupaten Hulu Sungai Utara.  
*Inovartif. 3(2):52-60.*

Zulaika., Suhermi., & Rivanto.R.  
(2019). Analisis kepuasan  
pasien terhadap pelayanan rawat  
jalan di RS Azra tahun 2019.  
*Jurnal Teras Kesehatan.  
03(1):40-52.*





# Manuskrip Fani Latifah

## ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.stikesnhm.ac.id">repository.stikesnhm.ac.id</a> Internet Source	4%
2	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://download.garuda.ristekdikti.go.id">download.garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://blogkumpulancontohskipsi.blogspot.com">blogkumpulancontohskipsi.blogspot.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.stikes-bhm.ac.id">repository.stikes-bhm.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://repositori.stikes-ppni.ac.id">repositori.stikes-ppni.ac.id</a> Internet Source	1%
8	Susaldi Susaldi, Muhammad Askin, Akuilina Semana. "Hubungan Efektivitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Lasinrang	1%

# Kabupaten Pinrang", Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2018

Publication

---

9	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1 %
10	<a href="http://repository.unusa.ac.id">repository.unusa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
12	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Student Paper	<1 %
13	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
14	<a href="http://tarihoranhotdy.blogspot.com">tarihoranhotdy.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://repository2.unw.ac.id">repository2.unw.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Internet Source	<1 %
18	Ratnawati Ratnawati. "Analysis The Level of Compliance of Hospital Human Resources in Writing The Status of Inpatient Medical	<1 %

# Record Dr Sayidiman Hospital and The Influences Factors", Journal for Quality in Public Health, 2020

Publication

---

19	<a href="http://ejournals.stfm.ac.id">ejournals.stfm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://etheses.iainkediri.ac.id">etheses.iainkediri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://repository.stikeselisabethmedan.ac.id">repository.stikeselisabethmedan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://digilib.unisayogya.ac.id">digilib.unisayogya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://qdoc.tips">qdoc.tips</a> Internet Source	<1 %

---

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

# Manuskrip Fani Latifah

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

**/0**

GENERAL COMMENTS

**Instructor**

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15