

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
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**

**JUDUL KARYA TULIS ILMIAH**

**NASKAH PUBLIKASI**

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 PELAYANAN 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@email.com](mailto:fanilatifah833@email.com)

## ABSTRAK

Keberhasilan pada pelayanan kesehatan perorangan yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan sebagai tingkat pada perasaan pasien yang muncul sebagai sebab dari kinerja pada pelayanan kesehatan. Salah satu permasalahan yang terjadi pada pasien adalah tingkat kepuasan di unit pendaftaran rawat jalan Puskesmas Jrengik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien di unit pendaftaran rawat jalan.

Desain penelitian menggunakan desain analitik. Populasi 100 responden di Puskesmas Jrengik dengan jumlah sampel 80 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Variabel penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner 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 (*Emphaty*) pasien terhadap pelayanan sebagian besar menunjukkan cukup puas. 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 dala 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 SATISFACTION ON SERVICES AT THE JRENGIK HEALTH CENTER**

Email: [fanilatifah833@email.com](mailto:fanilatifah833@email.com)

### **ABSTRACT**

*Success in individual health services is patient satisfaction. Patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a cause of performance in health services. One of the problems that occur in patients is the level of satisfaction in the outpatient registration unit of the Jrengik Health Center. This study aims to identify patient satisfaction in the outpatient registration unit.*

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

*The results showed that satisfaction based on the reliability dimension of patients with services almost half showed quite satisfied. Based on the dimension of responsiveness (responsiveness) of patients to services, almost half of them showed that they were quite satisfied. Based on the dimension of assurance (Assurance) of patients to services, almost half of them show that they were quite satisfied. Based on the dimensions of empathy (Empathy) of patients towards services, most of them showed quite satisfied. Based on the dimensions of physical evidence (tangible) the patients towards the service mostly showed they were quite satisfied at the 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 Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura*
  - 2) *Lecturer, DIII Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura*
  - 3) *Lecturer, DIII Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura*
  - 4) *Lecturer, DIII Perkam dan Informasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura*
- \*) Correspondence*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunanya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan dan penggunanya (Sumiarni, 2021).

Salah satu keberhasilan pada pelayanan kesehatan perorangan yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan sebagai tingkat pada perasaan pasien yang muncul sebagai sebab dari kinerja pada pelayanan kesehatan (Desimawati, 2013). Sejalan dengan itu kepuasan pada pasien harus didukung dengan pelayanan yang baik karena pelayanan yang puas akan berbagi pengalaman mereka terhadap orang disekitar. Oleh karena itu sikap dari petugas sangat menentukan untuk memberikan kepuasan pasien. Sikap yang dimiliki petugas terhadap pasien akan menentukan interaksi yang positif antara petugas dengan pasien, sehingga memberikan nilai tambah untuk kepuasan pasien (Simandalahi *et al.*, 2019).

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  $\leq 60$  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, turunya tingkat kepercayaan masyarakat dan memburuknya reputasi puskesmas yang mengakibatkan turunya angka kunjungan dan turunya pembiayaan kapitasi di Puskesmas. Jadi pada setiap penyelenggara pelayanan wajib melaksanakan survei indeks kepuasan pasien secara berkala (Eninurkhayatun, 2017).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Jrengik pada tahun 2022 menunjukkan bahwa 80 pasien rawat jalan dan pasien rawat inap, 20 pasien mengatakan kurang puas, dan 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).

Penyebab lama waktu tunggu pendaftaran pasien adalah 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.

Ketidak puasan pasien berakibat dengan menurunnya angka pasien yang akan menggunakan layanan di rumah sakit itu, dengan kata lain pasien memilih untuk menggunakan rumah sakit yang lain sehingga perlu adanya perbaikan yang pada dasarnya tertuju pada kualitas pelayanan karena kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kualitas (Prianda dkk, 2021).

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan kualitas mutu pelayanan pasien rawat jalan.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Kuantitatif dengan melakukan penelitian terhadap kualitas pelayan pasien yaitu menggunakan kuisioner.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Jrengik pada Bulan oktober 2021 dan petugas rekam medis puskesmas Jrengik, diperoleh dari rata-rata kunjungan pasien rawat jalan pada per bulan di Puskesmas Jrengik adalah 100 pasien. Perhitungan sampel dengan cara menggunakan simple random sampling. Penentuan sampel menggunakan rumus *slovin* Sampel dalam penelitian ini adalah pemberian kuisioner terhadap 80 pasien.

## 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

Berdasarkan Tabel 4.5 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

Berdasarkan 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 (%)
Puas	21	26.2
Cukup puas	30	37.5
Kurang puas	29	36.2
Total	80	100

Sumber: Data primer, 2022

Berdasarkan 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

Berdasarkan Tabel 4.8 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

Berdasarkan 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. Jasa pelayanan kesehatan yang diberikan berupa tanggap apabila ada pasien yang memerlukan bantuan dengan 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 adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit. Dalam paradigma baru pelayanan



kesehatan dan dunia perumah- sakitan dewasa ini, kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah merupakan hal yang tidak dapat ditawar dan seharusnya memang ada semacam hubungan simbiosis mutualisme serta dapat memperbaiki mutu pelayanan dan kepentingan pasien yang dilayani

Kehandalan dalam pemberian pelayanan yang didapatkan oleh pasien cukup puas dikarenakan pelayanan yang didapat berupa kehandalan petugas kesehatan memberitahu cara perawatan penyakit pasien, petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan sehingga pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan dokter menjelaskan penyakit yang diderita pasien dengan baik/ 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 sesuai prosedur yang bisa memenuhi harapan pasien. Ini menggambarkan 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 merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam menanggapi keluhan pasien dan memenuhi kebutuhannya sebaik mungkin. Ketanggapan tidak terlepas dari peran dan fungsi masing- masing tenaga kesehatan yang berada ditatanan pelayanan kesehatan dan sikap untuk siap membantu memulihkan kesehatan pasien serta memenuhi kebutuhannya yang merupakan kemampuan profesional tenaga kesehatan.

Ketanggapan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien begitu penting dikarenakan bagian pendaftaran melayani dengan cepat, petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien dengan seksama, kemampuan dan kesiapan petugas dalam membantu

pasien untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan pasien, petugas kesehatan tanggap dalam membantu pasien yang datang sehingga pasien merasa cukup diperhatikan dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **3. 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. Jasa pelayanan kesehatan yang diberikan berupa kemampuan petugas yang memberikan pelayanan Informasi yang jelas sehingga pasien yakin dan percaya dalam kemampuan petugas pendaftaran.

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 adalah kemampuan para tenaga kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan aman dan nyaman sesuai

dengan standar yang ditetapkan. Pasien dan keluarga biasanya memilih rumah sakit karena keyakinan mereka terhadap jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan yang mereka terima, penanganan yang tidak tuntas dan tertundatunda, alat yang tidak memadai, keamanan dan kenyamanan yang tidak baik merupakan salah satu rendahnya mutu pelayanan yang dapat berdampak kepada ketidakpuasan pasien. Jaminan terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan petugas untuk pasien berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan informasi yang jelas dan dokter mempunyai kemampuan dalam menetapkan diagnose penyakit dan mengobati dengan baik sehingga mampu menimbulkan rasa keyakinan petugas kesehatan memberikan untuk sembuh, petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya, sehingga terciptanya suasana aman dan tentram dilingkungan puskesmas dan terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien.

### **4. 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. Jasa pelayanan kesehatan yang diberikan berupa rasa kepedulian, keramahan petugas pendaftaran yang memberikan seperti senyum, salam, sapa, dan sopan santun kepada pasien yang berobat.

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) pelayanan pada dimensi empati adalah kemampuan para tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan perasaan tentang apa yang dialami oleh pasien. Pelayanan kesehatan yang empati diberikan bukan karena keterpaksaan melainkan keharusan yang merupakan tanggungjawab dari tenaga kesehatan. Perasaan pasien yang sensitif karena deraan sakit, penderitaan dan ketidakberdayaan membuat pasien dan keluarganya mudah marah, depresi dan terkadang menolak dilakukan tindakan.

Empati dalam pemberian pelayanan terhadap pasien oleh petugas seperti rasa kepedulian yang tinggi, petugas ramah dalam menerima pasien di pendaftaran dan memberikan senyum, salam, sapa, dan sopan santun kepada pasien yang berobat sehingga pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

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

Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi bukti fisik (*Tangible*) pasien terhadap pelayanan sebagian besar menunjukkan 55 (68.8%) cukup puas. Jasa pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan langsung oleh pasien seperti fasilitas dan tampilan fisik, tempat pendaftaran, ruang tunggu, ruang pemeriksaan yang bersih, jumlah tempat duduk mencukupi petugas kesehatan berpenampilan bersih dan rapi.

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) yakni kondisi pelayanan yang bisa berwujud atau bisa dilihat seperti penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, petugas dan alat komunikasi. Dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana serta penampilan petugas yang menyenangkan

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

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) (Kamil, 2017) pelayanan pada dimensi tampilan fisik meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, kebersihan dan kenyamanan ruangan. Disamping itu kemampuan pemberi pelayanan dalam mengatur dan menyediakan kondisi dengan personil yang terlibat didalamnya, penampilan tenaga kesehatan, penampilan ruangan, dan peralatan dalam keadaan siap pakai, akan memberikan dampak pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien karena dimensi tampilan fisik adalah yang pertama kali menjadi perhatian pasien ketika mereka menggunakan fasilitas rumah sakit.

Bukti fisik yang merupakan fasilitas dalam pemberian pelayanan terhadap pasien yang berupa fasilitas dan tampilan fisik tempat Pendaftaran yang bersih serta jumlah tempat duduk yang mencukupi untuk pasien menunggu antrian sehingga pasien merasa nyaman dan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan 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 melayani pasien.

#### 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 bhakti 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 klinik 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. F., 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 dirumah 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 Uatara. *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.