

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN PENDAFTARAN MENGGUNAKAN  
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI  
DI RSU LUKAS BANGKALAN**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (A.Md.RMIK)



Oleh

**ROSDIYAH SAFARINA  
NIM.20134620032**

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

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP**  
**PELAYANAN PENDAFTARAN MENGGUNAKAN**  
**ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI**  
**DI RSU LUKAS BANGKALAN**

**NASKAH PUBLIKASI**

Disusun Oleh :

Rosdiyah Safarina  
NIM.20134620032

Telah disetujui pada tanggal :

Bangkalan, 23 Mei 2023

Pembimbing

M. Afif Rijal Husni, S.ST.,M.Kes  
NIDN. 0721019601

**TINJAUAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN PENDAFTARAN MENGGUNAKAN  
ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI  
DI RSU LUKAS BANGKALAN**

Rosdiyah Safarina<sup>1</sup>

M. Afif Rijal Husni, S.ST.,M.Kes<sup>2</sup>, Angga Ferdianto, S.ST.M.K.M<sup>3</sup>,  
Eka Suci Daniyanti, S.KM.,M.P.H<sup>4</sup>

Email: [safarina180402@gmail.com](mailto:safarina180402@gmail.com)

**Abstrak**

APM merupakan mesin pendaftaran secara mandiri yang didalamnya terdapat layar *touchscreen*, *barcode*, *scanner*, *printer* atau alat tambahan apa saja yang diperlukan. APM digunakan untuk pasien rawat jalan dengan metode pembayaran umum. Namun, pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan belum terdapat sosialisasi kepada pasien tentang penggunaan APM, belum terdapat SOP, dan pencetak nomor antrean *error*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Lukas Bangkalan.

Metode penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pasien yang mendaftar melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri dengan pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini didapatkan sejumlah 51 orang.

Hasil penelitian berdasarkan dimensi *tangible* menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas (79%) namun tidak puas pada pernyataan tata letak APM yang kurang strategis. Dimensi *reliability* menunjukkan sangat puas (79%) namun beberapa pasien tidak puas tentang pernyataan petugas menggunakan bahasa formal. Dimensi *responsiveness* pasien menyatakan sangat puas (78%) dan beberapa pasien tidak puas terhadap petugas mendengarkan keluhan pasien. Dimensi *assurance* menunjukkan presentase sangat puas (77%) dan beberapa pasien tidak puas terhadap petugas menjelaskan prosedur pendaftaran dengan jelas. Dimensi *empathy* menunjukkan presentase sangat puas (78%).

Kepuasan tercipta apabila pasien mendapatkan pelayanan dengan baik. Petugas bisa berpenampilan menarik, bersih, dan rapi, bisa melayani pasien dengan tepat dan memuaskan, prosedur mudah dilaksanakan, bisa berkomunikasi baik dengan pasien, mendengarkan keluhan pasien, pasien merasakan aman dan nyaman, tidak membedakan pasien, serta ramah dan sabar membantu pasien.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, APM**

**THE PATIENT'S SATISFACTION REVIEW ON REGISTRATION  
SERVICES USE THE SELF REGISTRATION MACHINE  
AT LUKAS GENERAL HOSPITAL BANGKALAN**

Rosdiyah Safarina<sup>1</sup>  
M. Afif Rijal Husni, S.ST.,M.Kes<sup>2</sup>, Angga Ferdianto, S.ST.M.K.M<sup>3</sup>,  
Eka Suci Daniyanti, S.KM.,M.P.H<sup>4</sup>

Email: [safarina180402@gmail.com](mailto:safarina180402@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The APM is an independent sign up machine containing a touchscreen, barcode, scanner, printer, or requisition device. However, the patient expressed a lack of satisfaction with the services rendered because there hasn't been socialization of patients about the use of APM, the lack of SOP, and the leading author of the numbers after error. The purpose of the study is to identify patients satisfaction with the registry service using the self registration machine at Lukas general hospital Bangkalan.*

*The research method used a descriptive a quantitative approach. The research population was patients who register through APM by accidental sampling. The sample in this study had 51 persons.*

*Research based dimensions of tangible that the patient was very satisfied (79%) however, the APM's strategic layout statement was not satisfied. Dimensions of reliability indicated very satisfied (79%) however some patients were dissatisfied with the way the official expressed the formal language. Dimensions of responsiveness indicated very satisfied (78%) and some patient were unhappy with the staff listening to their complaints. Dimensions of assurance indicated very satisfied (77%) and some patients weren't satisfied with the attendant explaining the registration procedure clearly. Dimensions of empathy indicated very satisfied (78%).*

*Satisfaction is created when the patient gets a good service. A staff can look attractive, clean, and tidy, can serve the patient appropriately and satisfactorily, an easy procedure to implement, good communication with the patient, listening to the patient's complaints, the patient feels safe and comfortable, no telling patients, friendly and patient helping the patient.*

**Keywords : Patient's Satisfaction, APM**

## PENDAHULUAN

Instalasi rawat jalan merupakan instalasi di rumah sakit yang memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien sesuai dengan spesialisasi pengobatan yang dibutuhkannya. Pelayanan rawat jalan merupakan bentuk unit fungsional berupa poliklinik. Pasien rawat jalan tersebut mulai dari pasien datang berobat atau hanya sekedar kontrol (*check up*). Di zaman modern seperti sekarang, banyak prasarana yang sudah berganti menjadi media elektronik guna memudahkan masyarakat dalam melakukan aktifitas, salah satunya dalam pelayanan kesehatan. Saat ini pasien yang berkunjung ke rumah sakit tidak perlu antri dalam melakukan pendaftaran. Dengan adanya mesin APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), pasien bisa melakukan

pendaftaran secara mandiri melalui mesin tersebut.

APM merupakan Anjungan Pendaftaran Mandiri. APM sekilas seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien umum dan pasien BPJS yang telah terdata untuk melakukan pendaftaran dan menerima SEP (Surat Eligibilitas Peserta) tanpa melewati loket pendaftaran. Anjungan Pendaftaran Mandiri adalah mesin pendaftaran yang dilakukan secara mandiri dan terdapat layar *touchscreen*, *barcode scanner*, *printer* atau alat tambahan apa saja yang diperlukan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Sabrina, dkk. (2020) dengan judul “Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau” menyatakan bahwa, 4

orang mendapat hambatan yang disebabkan oleh jaringan dan tanggal lahir yang berbeda pada kartu BPJS, dan 3 orang lainnya tidak mengerti cara penggunaan APM.

Penelitian yang dilakukan Addifa & Masturoh. (2022) dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Pakuwon Sumedang” menyatakan bahwa, nomor antrean tidak bisa dicetak akibat jaringan SIMRS yang *error*, mesin printer rusak, proses *bridging* pada APM terhambat apabila terdapat pembaruan dari BPJS pusat.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Purba, P. P. (2022) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan *Online* di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta” menyatakan bahwa meskipun terdapat sistem

APM, namun sistem tersebut masih terdapat banyak kendala yaitu kurang tersosialisasikannya alur sistematis pendaftaran APM, tidak terdapatnya alur panduan bagi pengguna sistem dan kegagalan sistem ketika penguploadan berkas pendaftaran

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada bulan Oktober 2022 di RSUD Lukas Bangkalan, APM digunakan untuk pasien rawat jalan dengan metode pembayaran umum saja. Pasien bisa mendaftar secara mandiri dengan menginputkan nomor rekam medis, memilih nama pasien, memilih poliklinik, memilih dokter, dan yang terakhir mesin APM akan mencetak nomor antrean pasien. Namun hasil wawancara dengan beberapa pasien terdapat beberapa permasalahan yang bisa menyebabkan pasien menjadi kurang puas atau tidak nyaman, diantaranya belum adanya sosialisasi tentang cara

penggunaan APM sehingga pasien belum mengetahui cara penggunaan APM, belum adanya SOP terkait alur penggunaan APM, nomor antrean terjadi *error* sehingga tercetak berulang-ulang, pasien kebingungan dalam mendaftar, serta tidak ada petugas khusus yang membantu proses pelayanan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka mendorong peneliti untuk meneliti tentang “Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Menggunakan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) di RSUD Lukas Bangkalan”.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Lukas Bangkalan yang beralamat di Jl. KH.

Mohammad Kholil No. 36, Bangkalan dan dilakukan pada bulan April-Mei 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dengan metode pembayaran umum. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menggunakan APM yang berjumlah 51 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan *Accidental Sampling* dengan menggunakan kuesioner (angket).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan *Tangible*

Tabel 1.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Kategori	Frekuensi	%
Tidak Puas	1	2
Puas	40	78
Sangat Puas	10	20
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer 2023*

Pasien banyak mengatakan puas pada saat diberikan pelayanan

dalam melakukan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri yaitu sebesar 78% (40 responden).

Tabel 1.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

	Pernyataan					
	T1	T2	T3	T4	T5	Ttl
$\Sigma$	172	159	158	151	165	805
%	84	78	77	74	81	79%

Sumber: Data Primer 2023

Hasil Tingkat kepuasan pasien menunjukkan presentase sebesar 79% dan termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini disebabkan karena aspek wujud fisik yang menjadi suatu hal yang penting seperti ruang tunggu pendaftaran sudah mencukupi sesuai dengan jumlah kunjungan pasien setiap harinya.

Hasil penelitian Eninurkhatun dkk. (2017) menyebutkan bahwa dimensi wujud/tampilan pelayanan meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara

langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Menurut Harahap & Putra (2019) bahwa manusia cenderung menangkap atau menilai sesuatu terhadap apa yang mereka lihat, dengar, sentuh, cium dan rasakan oleh panca indera mereka yang disebut sebagai salah satu pesan non verbal. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari (2017) menyatakan bahwa aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kepuasan dan pelayanan yang baik selama proses pelayanan jasa, maka akan lebih nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan lengkap, dibuat nyaman serta membuat pelanggan tertarik.

Terpenuhinya fasilitas yang memadai, lengkap disertai dengan kenyamanan yang didapatkan pasien, maka akan memberikan perasaan



nyaman kepada pasien. Perasaan nyaman yang didapat pasien akan membuat persepsi pasien untuk berkunjung kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut serta akan menjadi nilai positif bagi masyarakat bahwa harapan mereka terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas jika fasilitas dan pelayanan jasa yang diberikan juga membuat dirinya nyaman berada di instansi pelayanan kesehatan tersebut.

## 2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan *Reliability*

Tabel 2.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Kategori	Frekuensi	%
Puas	40	78
Sangat Puas	11	22
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer 2023*

Pasien banyak mengatakan puas pada saat diberikan pelayanan dalam melakukan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri yaitu angka tertinggi pada

distribusi jawaban responden sebesar 78% (40 responden).

Tabel 2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

	Pernyataan					
	R6	R7	R8	R9	R10	Ttl
$\Sigma$	162	165	158	158	160	803
%	79	81	77	77	78	79

*Sumber: Data Primer 2023*

Hasil Tingkat kepuasan pasien memperoleh presentase sebesar 79% (sangat puas). Hal ini disebabkan karena petugas yang membantu proses pendaftaran sudah sangat mampu dalam melayani pasien dan mampu dalam memberikan pelayanan secara tepat dan memuaskan bagi pasien.

Menurut Sayati (2020) menyatakan bahwa kemampuan harus bisa dimiliki oleh setiap petugas yang bekerja sehingga petugas yang bekerja dengan maksimal akan sangat berpengaruh positif dalam pencapaian tingkat kinerja yang tinggi. Menurut Septiani dkk. (2017) menyebutkan bahwa ketepatan waktu dalam melakukan

pekerjaan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini sejalan dengan penelitian Chairunnisa (2017) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan sangat penting dan diperlukan karena ketepatan waktu sangat berpengaruh serta merupakan bagian penting dari mutu pelayanan. Pelanggan akan merasakan puas jika pelayanan yang diberikan oleh petugas tepat waktu sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama.

Petugas yang mampu dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan akan memberikan dampak positif baik pada petugas maupun pada sarana pelayanan kesehatan tersebut. Maka dari itu,

mutu pelayanan kesehatan harus selalu meningkat dari waktu ke waktu, sehingga, mutu yang akan didapatkan oleh rumah sakit akan tinggi. Dan kemudahan prosedur dalam suatu pelayanan kesehatan akan sangat berpengaruh terhadap kualitas mutu pelayanan kesehatan. Sebuah fasilitas pelayanan kesehatan dikatakan handal jika prosedur dalam pendaftaran praktis, cepat, dan tidak membuat pelanggan kebingungan sehingga dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan yang datang berkunjung.

### **3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan *Responsiveness***

Tabel 3.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
Puas	44	86
Sangat Puas	7	14
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Primer 2023*

Pasien banyak mengatakan puas pada saat diberikan pelayanan

dalam melakukan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri yaitu angka tertinggi pada distribusi jawaban responden sebesar 86% (44 responden).

Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

	Pernyataan				Ttl
	RO 11	RO 12	RO 13	RO 14	
$\Sigma$	159	161	159	158	637
%	78	79	78	77	78

Sumber: Data Primer 2023

Hasil Tingkat kepuasan pasien pada petugas pendaftaran mendengarkan keluhan pasien dengan baik dengan tingkat presentase sebesar 78% (sangat puas). Hal ini disebabkan karena petugas telah melayani pasien dengan baik yaitu dengan membantu serta tanggap dalam melayani proses pendaftaran secara mandiri serta senantiasa mendengarkan setiap keluhan dari pasien.

Menurut Harfiana (2017) *responsiveness* adalah kesadaran dan keinginan untuk membantu pasien

dalam memberikan pelayanan yang cepat. *Responsiveness* yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Husin (2020)

menyatakan bahwa institusi pelayanan kesehatan dapat dikatakan memiliki daya tanggap yang baik apabila petugas selalu siap dalam membantu pelanggan, memberikan informasi yang jelas, serta cepat tanggap dalam mendengarkan keluhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian Chairunnisa (2017) yang menyatakan bahwa ketanggapan petugas sangatlah penting dikarenakan pasien sering mengalami kesulitan untuk melakukan pendaftaran. Hal tersebut tentunya membutuhkan kesigapan petugas dalam membantu pasien. jika hal tersebut diabaikan, maka akan menimbulkan perasaan kecewa terhadap pasien.

Petugas yang memiliki sikap cepat tanggap dalam melayani pasien akan sangat memberikan citra baik dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan kesehatan tersebut. Petugas yang siap siaga dalam membantu melayani pasien akan membuat pasien merasa nyaman dan puas. Keinginan dan harapan dari pasien bisa terpenuhi serta ketanggapan dan pelayanan yang cepat akan sangat membantu pasien dalam memberikan kesan positif kepada instansi pelayanan kesehatan tersebut.

#### 4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

Tabel 4.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Assurance

Kategori	Frekuensi	%
Puas	38	75
Sangat Puas	13	25
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2023

Pasien banyak mengatakan puas pada saat diberikan pelayanan dalam melakukan pendaftaran

menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri yaitu angka tertinggi pada distribusi jawaban responden sebesar 75% (38 responden).

Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

	Pernyataan				Ttl
	A	A	A	A	
	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	
$\Sigma$	166	167	138	155	626
%	81	82	68	76	77

Sumber: Data Primer 2023

Hasil Tingkat kepuasan pasien didapatkan pada terciptanya suasana aman dan nyaman di lingkungan rumah sakit dengan tingkat presentase sebesar 77% (sangat puas). Hal ini disebabkan karena pasien sudah merasakan perasaan aman dan nyaman berada di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut serta tercipta suasana kekeluargaan antara petugas dengan pasien di lingkungan rumah sakit.

Menurut Chairunnisa (2017) menyatakan bahwa dimensi assurance yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku

petugas dalam menanamkan sifat rasa percaya dan keyakinan kepada setiap konsumen. Hubungan yang baik antara petugas dan pasien tentunya dapat menciptakan suasana yang dapat membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan karena hal ini dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Husin (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap dimensi *assurance* berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas yang mampu dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap institusi serta dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Menurut Pinem (2021) jaminan pelayanan merupakan kemampuan para tenaga kesehatan terhadap pelayanan yang diberikan aman dan nyaman sesuai dengan standart yang ditetapkan. Pasien dan keluarga pasien biasanya memilih

rumah sakit karena keyakinan mereka terhadap jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan yang mereka terima.

Hubungan yang baik dibuktikan dengan komunikasi yang lancar antara pasien dengan petugas. Dengan terciptanya suasana kekeluargaan, keharmonisan, dan komunikasi yang baik antar kedua belah pihak akan sangat membuat pasien merasa nyaman. Kenyamanan dan rasa aman yang diberikan oleh setiap instansi pelayanan kesehatan kepada setiap masyarakat harus selalu diperhatikan. Keamanan dan rasa nyaman juga suatu hal yang utama dikarenakan akan memberikan persepsi masing-masing kepada setiap masyarakat. Jika masyarakat merasa aman dan nyaman maka pelayanan dan pengobatan dapat berjalan secara optimal.

## 5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Tabel 5.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Kategori	Frekuensi	%
Tidak Puas	2	4
Puas	37	73
Sangat Puas	12	23
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer 2023

Pasien banyak mengatakan puas pada saat diberikan pelayanan dalam melakukan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri yaitu angka tertinggi pada distribusi jawaban responden sebesar 73% (37 responden).

Tabel 5.2 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy*

	Pernyataan					Ttl
	E 19	E 20	E 21	E 22	E 23	
Σ	165	162	161	144	162	794
%	81	79	79	70	79	78%

Sumber: Data Primer 2023

Hasil Tingkat kepuasan pasien didapatkan pada petugas bisa berkomunikasi dengan baik dengan tingkat presentase sebesar 78% (sangat puas). Hal ini disebabkan karena petugas sudah memberikan

pelayanan secara ramah dan sopan santun dalam bertutur kata serta komunikasi antar petugas dengan pasien sudah tercipta dengan sangat baik apabila ada beberapa kendala dalam proses pelayanan pendaftaran.

Menurut Tangdilambi dkk. (2019) *empathy* merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberi layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien serta senantiasa membantu pasien walau tidak diminta. *Empathy* oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan dirasakan tersebut karena persepsi pasien yang merasa *empathy* yang dimiliki oleh petugas kesehatan sudah baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Sukmawati dkk. (2022) yang menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas

adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penilaian responden terhadap sikap petugas pendaftaran didasarkan pada faktor sikap petugas pendaftaran dalam memberikan informasi, ramah, perhatian yang diberikan petugas terhadap pasien serta tidak membeda-bedakan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Chairunnisa (2017) yang menyatakan bahwa memberikan pelayanan kepada pasien tanpa pilih-pilih merupakan hal yang sangat penting dan harus dijunjung tinggi. Setiap manusia memiliki hak dan martabat yang sama sehingga dalam pelayanannya pun juga harus sama. Dengan demikian, pasien akan merasa diperhatikan dan bahagia sehingga memunculkan pikiran positif bahwa mereka berada di tempat pelayanan yang tepat.

Petugas yang ramah dalam melayani pasien dapat memberikan rasa nyaman kepada pasien. Penilaian berdasarkan sikap sopan santun, ramah dan penuh perhatian kepada pasien akan menjadi bukti dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. *Empathy* dikatakan baik apabila petugas dapat memberikan pelayanan dengan sikap sopan, menghargai pelanggan, bertutur kata yang baik dan tidak membeda-bedakan pasien. Kepedulian, kebutuhan dan keinginan pelanggan akan membuat pasien merasa simpati kepada petugas sehingga kepuasan dapat dirasakan oleh pasien dan akan menumbuhkan rasa percaya serta keinginan untuk berkunjung kembali ke instansi pelayanan kesehatan tersebut.

## **KESIMPULAN**

a. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan

pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *Tangible* memperoleh presentase sebesar 79% (sangat puas). Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap segala bukti fisik baik meliputi fasilitas, sarana prasarana, kebersihan dan penampilan petugas. Banyak pasien yang menjawab puas dan sangat puas pada seluruh pernyataan *Tangible*. Namun, ada beberapa pasien yang menyatakan tidak puas terhadap tata letak APM yang kurang strategis di RSUD Lukas Bangkalan.

- b. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *Reliability* memperoleh presentase sebesar 79% (sangat puas).

Kesimpulan yang didapatkan adalah pasien merasa sangat puas terhadap kemampuan/kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan pendaftaran. Banyak pasien yang menjawab puas dan sangat puas pada seluruh pernyataan *reliability*. Namun, ada beberapa pasien yang menyatakan tidak puas tentang petugas memberikan pelayanan menggunakan bahasa formal.

- c. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) berdasarkan dimensi *Responsiveness* memperoleh presentase sebesar 78% (sangat puas). Banyak pasien menjawab puas pada seluruh pernyataan *responsiveness*. Namun, ada beberapa pasien yang menyatakan tidak puas tentang petugas



mendengarkan keluhan pasien dengan baik.

- d. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran menggunakan

Anjungan Pendaftaran Mandiri

pada dimensi *Assurance*

memperoleh presentase sebesar

77% (sangat puas). Banyak pasien

yang menjawab puas pada seluruh

pernyataan *Assurance*. Namun,

ada beberapa pasien yang

menyatakan tidak puas tentang

petugas menjelaskan

prosedur/alur pendaftaran dengan

jelas.

- e. Tingkat kepuasan pasien rawat

jalan terhadap pelayanan

pendaftaran menggunakan

Anjungan Pendaftaran Mandiri

(APM) pada dimensi *empathy*

memperoleh presentase sebesar

78% (sangat puas). Banyak pasien

yang menjawab puas pada seluruh

pernyataan *Empathy*. Namun, ada

beberapa pasien yang menyatakan

tidak puas tentang petugas sabar

dalam membantu pasien

mendaftar menggunakan APM.

## SARAN

- a. Sarana prasarana, kebersihan dan

penampilan petugas tetap

dipertahankan, sehingga kepuasan

pasien tidak menurun. Perlu

dilakukan perubahan tata letak

terhadap Anjungan Pendaftaran

Mandiri di RSUD Lukas

Bangkalan. APM diletakkan di

tempat yang strategis dekat

dengan loket pendaftaran.

- b. Seluruh petugas khususnya

petugas pendaftaran dalam

melakukan pelayanan harus tetap

dipertahankan serta menggunakan

bahasa formal. Dalam

memberikan pelayanan yang baik,

petugas harus menggunakan

bahasa yang baik juga. Bahasa

interpersonal yang baik adalah bahasa Indonesia.

- c. Meningkatkan kinerja petugas dalam mendengarkan keluhan pasien dengan baik terutama keluhan pasien yang kurang memahami prosedur dalam proses pendaftaran Anjungan Pendaftaran Mandiri.
- d. Melakukan sosialisasi tentang prosedur/alur Anjungan Pendaftaran Mandiri kepada seluruh petugas dan pasien agar pasien maupun petugas bisa mengerti dan memahami kemudahan dalam mendaftar secara mandiri tanpa melalui loket pendaftaran.
- e. Meningkatkan kesabaran dalam menghadapi pasien dengan keluhan yang pasien rasakan agar penilaian pasien terhadap kinerja petugas serta mutu rumah sakit juga dirasa puas serta komunikasi

mengenai ucapan terimakasih kepada pasien lebih ditingkatkan agar pasien merasa sangat dihargai dan nyaman menerima pelayanan di tempat tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adiffa, S.N., & Masturoh, I. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSU Pakuwon Sumedang. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*. 7(2): 144-153.
- Ansyori, A., & Ikawati, F, R. (2022). Analisis Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia. *Indonesian Journal of Health Information Management (IHJM)*. 2(2): 2-5.
- Chairunnisa & Puspita, M. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Jalana Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS). *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 13(1): 18-26.
- Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten

- Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 5(4): 35-38.
- Hadi, N. (2018). Pengaruh *Empathy, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat* di Pemerintahan Desa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. 2(6): 1-16.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165/Menkes/sk/x/2007. *Pola Tarif Rumah Sakit Badan Layanan Umum*. 31 Oktober 2007. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022. *Rekam Medis*. 31 Agustus 2022. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 829. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pinem, G. Z. D. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di RSUD Laras Kabupaten Simalungun*. Skripsi. Medan. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Purba, P. P. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*. 12(1): 46-47.
- Putri, Y. O., & Rahmadhani. (2021). Analisis Pelaksanaan Prosedur Registrasi Pasien Lama di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). *Administration & Health Information of Journal*. 1(2): 236-240.
- Sabrina, M., Ulfa, M.H., & Azlina. (2020). Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. *Jurnal Rekam Medis (Medical Record Journal)*. 1(2): 159-171.