

Manuskrip Nikmatul Izah

by Nikmatul Izah Nikmatul Izah

Submission date: 14-Aug-2023 06:13PM (UTC-0700)

Submission ID: 2145983832

File name: 20134620025_2023_Manuskrip_Nikmatul_Izah_-_Nikmatul_Izah.pdf (446.92K)

Word count: 3425

Character count: 24105

**TINJAUAN KEPUASAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN
MENGUNAKAN ANJUNGAN DAFTAR MANDIRI DI RSUD
SYARIFAH AMBAMI RATO EBU BANGKALAN**

NASKAH PUBLIKASI

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



Oleh :

**NIKMATUL IZAH
NIM. 20134620025**

**PROGRAM STUDI DIII PEREKAM DAN INFORMASI KESEHATAN
STIKES NGUDIA HUSADA MADURA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN KEPUASAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN
MENGUNAKAN ANJUNGAN DAFTAR MANDIRI DI RSUD
SYARIFAH AMBAMI RATO EBU BANGKALAN**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh :

NIKMATUL IZAH
NIM.20134620025

Telah disetujui pada tanggal :

Bangkalan, 03 Agustus 2023

Pembimbing

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

TINJAUAN KEPUASAN PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN MENGUNAKAN ANJUNGAN DAFTAR MANDIRI DI RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU BANGKALAN

¹⁾ Nikmatul Izah,
²⁾ M. Afif Rijal Husni, S.ST.,M.Kes, ³⁾ Angga Ferdianto, S.ST.,M.K.M,
⁴⁾ Rivaldi Indra Nugraha, S.Tr.Kes

Email : nikmatulizah876@gmail.com

ABSTRAK

RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan ini menerapkan pendaftaran elektronik dengan menggunakan mesin ADM untuk pasien rawat jalan namun terdapat beberapa kendala pada mesin ADM seperti pasien terkadang lupa untuk membawa KIB, dan terjadinya *error* pada jaringan, terkadang mesin menolak penginputan data jadi harus diulang beberapa kali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui presentase kepuasan pasien pendaftaran berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*

Metode penelitian ini dengan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendaftar melalui ADM, sampel yang diambil sebanyak 99 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian kepuasan pasien ini yang diambil dari 99 responden dilihat berdasarkan dari 5 dimensi kepuasan yaitu 1). *Assurance* ragu-ragu 6%, setuju 88% dan sangat setuju 5%. 2). *Reliability* ragu-ragu 61%, setuju 31%, sangat setuju 7%. 3). *Responsiveness* ragu-ragu 11%, setuju 85%, sangat setuju 5%. 4). *Tangible* ragu-ragu 35%, setuju 58%, sangat setuju 6%. 5). *Empathy* ragu-ragu 79%, setuju 20%, sangat setuju 5%.

Kepuasan pasien dapat tercipta apabila pasien mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas. Petugas bisa berkomunikasi baik dengan pasien, bisa berpenampilan rapi, bersih, sopan dan bisa melayani pasien dengan tepat dan memuaskan, prosedur mudah dilaksanakan, pasien merasakan aman dan nyaman, petugas tidak membedakan pasien, serta ramah dan sabar dalam membantu pasien saat pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan, Anjungan Daftar Mandiri

REVIEW OF OUTPATIENT REGISTRATION SATISFACTION USING INDEPENDENT REGISTRATION PLATFORM AT RSUD SYARIFAH AMBAMI RATO EBU BANGKALAN

¹⁾ Nikmatul Izah,
²⁾ M. Afif Rijal Husni, S.ST.,M.Kes, ³⁾ Angga Ferdianto, S.ST.,M.K.M,
⁴⁾ Rivaldi Indra Nugraha, S.Tr.Kes

Email : nikmatulizah876@gmail.com

ABSTRACT

RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan implements electronic registration by using an ADM machine for outpatients but there were several obstacles in the ADM machine such as patients sometimes forget to bring KIB, and errors occur on the network, sometimes the machine refuses to input data so it must be repeated several times. This study aims to determine the percentage of patient satisfaction registration based on five dimension of satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

This research method was descriptive with a quantitative approach. The population in this study was patients who enrolled through ADM, samples taken as many as 99 patients. Data collection techniques using questionnaires.

The results of this patient satisfaction study taken from 99 respondents were seen based on 5 dimensions of satisfaction, namely 1). Assurance was hesitant 6%, agreed 88% and strongly agreed 5%. 2). Reliability was undecided 61%, agree 31%, strongly agree 7%. 3). Responsiveness hesitates 11%, agrees 85%, strongly agrees 5%. 4). Tangible hesitated 35%, agreed 58%, strongly agreed 6%. 5). Empathy was undecided 79%, agree 20%, strongly agree 5%.

Patient satisfaction can be created if patients get good service by officers. Officers can communicate well with patients, can look neat, clean, polite and can serve patients appropriately and satisfactorily procedures are easy to implement, Patients feel safe and comfortable, officers do not distinguish patients, and are friendly and patient in helping patients during service.

Keywords: Satisfaction, Independent Registration Platform

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah organisasi pemberi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (KEMENKES RI, 2020). Dalam *World Health Organization* (WHO), Rumah sakit merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan organisasi social berfungsi mengadakan pelayanan kesehatan yang lengkap, baik melalui pengobatan maupun pencegahan bagi pasien rawat jalan dan rawat inap melalui kegiatan pelayanan medis serta perawatan. Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan secara berguna dan berhasil dalam pada upaya penyembuhan dan pemulihan yang terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta

melaksanakan upaya rujukan. Menurut PERMENKES No. 24 Tahun 2022 “Rekam medis ialah dokumen yang berisi data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah pasien terima”.

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) merupakan tempat dimana pasien akan mendaftar ke poliklinik yang akan dituju sesuai dengan keluhan penyakit pasien, serta mendapatkan informasi mengenai cara bayar yang akan dilakukan. Tempat pendaftaran atau loket pendaftaran adalah pelayanan yang akan diberikan pertama kali kepada pasien yang akan menentukan keinginan dan kepuasan pasien untuk melanjutkan pelayanan berikutnya.

Anjungan Daftar Mandiri (ADM), yang memungkinkan pasien umum yang telah berdata

untuk melakukan pendaftaran dan menerima nomor antrian tanpa harus melalui loket pendaftaran. Mesin ADM merupakan alat untuk melakukan pendaftaran pasien rawat jalan secara mandiri tanpa harus melakukan antri di loket pendaftaran. Secara tidak langsung, mesin ATM dapat memangkas proses antrian yang panjang di loket pendaftaran.

Kepuasan pasien yang merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan pasien adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan

dengan harapan seseorang.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2018) berdasarkan hasil dari penelitian ini pada pelayanan pendaftaran rawat jalan melalui Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Wates, pengguna APM belum maksimal karena masih terdapat antrian yang panjang di loket rawat jalan khususnya untuk pasien BPJS karena pada mesin APM belum dapat mencetak SEP (Surat Eligibilitas Pasien) secara otomatis sehingga pasien harus mengantri kembali untuk verifikasi data di loket penjaminan BPJS dan pasien harus menunggu lama. Permasalahan ini yang ditemukan pada saat observasi yaitu masih banyak pasien yang belum mengerti cara menggunakan APM dan complain terhadap petugas karena nomor antrian sering tidak tercetak.

Penelitian yang dilakukan

oleh Sabrina, dkk (2020) terdapat permasalahan yang mengenai tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan menggunakan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan penelitian tersebut pendaftaran rawat jalan di bagian APM di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Riau dengan menggunakan APM hanya bisa untuk pasien kontrol yang sudah pernah berobat dan sudah memiliki nomor rekam medis. Dan hasil wawancara dengan 10 pasien yang menggunakan APM di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Riau diketahui bahwa sebanyak 7 orang pasien mengerti cara menggunakan mesin APM, dan melakukan pendaftaran secara mandiri, sedangkan 3 orang pasien lainnya mengatakan tidak mengerti cara

menggunakan mesin APM, dikarenakan faktor usia.

Berdasarkan studi pendahuluan pada bulan Desember 2022 di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, ADM digunakan untuk pasien rawat jalan dengan pembayaran umum, BPJS, JASARAHARJA dan asuransi lain. Dengan adanya mesin ADM, pasien bisa mendaftar secara mandiri dengan menginputkan nomor rekam medis, memilih nama pasien yang telah tercantum, memilih poli, dan memilih nama dokter yang telah tercantum untuk memberikan pelayanan, dan nantinya setelah selesai memilih, mesin ADM akan mencetak nomor antrean dan SEP pasien, sehingga pasien tidak perlu mendaftar melalui loket pendaftaran dikarenakan sudah terdapat ADM. Pasien hanya cukup membawa nomor antrean bagi pasien umum dan SEP bagi pasien

asuransi tersebut dan langkah selanjutnya pasien menunggu panggilan sesuai nomor antrean untuk dilakukan pelayanan, pengobatan, maupun mendapatkan tindakan. Namun permasalahan yang terjadi, penggunaan mesin ADM belum banyak diketahui oleh pasien dan yang menggunakan mesin ADM secara mandiri masih sedikit sedangkan pengguna mesin ADM yang lain masih dibantu oleh petugas, karena pasien belum mengetahui cara penggunaan mesin ADM, ada 2 petugas yang bertugas di mesin ADM yaitu petugas pendaftaran dan satpam yang membantu proses pelayanan pendaftaran di mesin ADM, pasien terkadang lupa untuk membawa KIB, dan terjadinya *error* pada jaringan, terkadang mesin menolak penginputan data jadi harus diulang beberapa kali, hal ini menyebabkan terhambatnya pelayanan

pendaftaran dan menyebabkan antrian panjang di pendaftaran rawat jalan. Hal tersebut akan berpotensi menyebabkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan semakin rendah. Dan jika tidak diatasi maka akan berdampak pula terhadap penilaian mutu pelayanan yang rendah oleh pasien. Berdasarkan latar belakang yang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tinjauan Kepuasan pendaftaran Pasien Rawat Jalan menggunakan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan”.

METODE

Metode yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tempat penelitian dilaksanakan di unit rekam medis bagian pendaftaran di RSUD

Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan yang berlokasi di Jl. Pemuda Kaffa No. 9, Junok, Pejagan, Kec. Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur.

Subjek dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pendaftaran menggunakan Anjungan Daftar Mandiri. Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan menggunakan ADM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. **Kepuasan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Anjungan Daftar Mandiri pada Dimensi Assurance (Jaminan)**

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan terdapat aspek *assurance* dilakukan terhadap 99 responden menyatakan dari skala 1 sampai skala 5 diperoleh bahwa

total tertinggi dimiliki kategori puas yaitu 88,8% sedangkan total skor terendah dimiliki oleh kategori puas yaitu 5,05%. Jadi, kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* skor tertinggi terdapat pada kategori puas yaitu mencapai 88,8% (88 orang).

Menurut Margaretha (2018) *Assurance* yaitu mengetahui, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin sangatlah penting pada jasa pelayanan yang memerlukan tingkat kepercayaan tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin. Menurut Pinem (2021) jaminan pelayanan merupakan kemampuan para tenaga kesehatan terhadap pelayanan yang ddiberikan aman dan nyaman sesuai dengan standart yang ditetapkan. Pasien dan keluarga pasien biasanya memilih rumah sakit karena

keyakinan mereka terhadap jaminan keamanan pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian menurut Martul (2019) setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas yang diberikan oleh petugas.

Jaminan atas jasa pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga dapat diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal dan profesional yang

berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain kinerja pelayanan, bentuk jaminan dari suatu pelayanan yaitu petugas harus memiliki perilaku kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan. Jika petugas sudah memiliki kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran.

2. Kepuasan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Menggunakan Anjungan Daftar Mandiri pada Dimensi *Reliability* (kehandalan).

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan terhadap aspek *reliability* dilakukan terhadap 99 responden menyatakan dari skala 1 sampai dengan skala 5 diperoleh bahwa total skor yang tertinggi dimiliki kategori cukup puas yaitu 61,61% sedangkan total skor

terendah dimiliki oleh kategori sangat puas yaitu 7,07%. Jadi, kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* skor tertinggi terdapat pada kategori cukup puas yaitu mencapai 61,61% (61 orang).

Menurut Suntoyo (2019) *Reability* kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, dibandingkan dengan dimensi lain, dimensi ini sering dianggap dimensi yang paling penting. Menurut Azwar dalam Chairunnisa (2017) menyatakan bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan kepada pelanggan dan harus pula memperhatikan prosedur pelayanan agar tidak berbelit-belit sehingga tidak menambah masalah kepada pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian menurut Marthul

(2019) tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelayanan kehandalan setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberikan dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal,

mandiri, professional atas uraian kerja yang ditekuninya maka hal tersebut akan memberikan nilai yang sempurna kepada pasien sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh petugas kepada masyarakat.

3. Kepuasan pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan Anjungan Daftar Mandiri pada dimensi *responsiveness* (Cepat tanggap)

Tingkat kepuasan pendaftaran di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan terhadap aspek *responsiveness* dilakukan terhadap 99 responden menyatakan dari skala 1 sampai dengan skala 5 diperoleh bahwa skor yang tertinggi ini dimiliki kategori puas yaitu 83,83% sedangkan total skor terendah dimiliki oleh kategori sangat puas yaitu 5,05%. Jadi, kepuasan pasien

berdasarkan dimensi *responsiveness* skor tertinggi terdapat pada kategori puas yaitu mencapai 83,83% (83 orang).

Menurut Husin (2020) menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap dimensi ini sangat berkaitan dengan ketersediaan dan kemampuan para petugas dalam membantu atau melayani pelanggan serta merespon permintaan mereka.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian menurut Husain (2020) setiap petugas dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari petugas untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak

diketahuinya.

Ketanggapan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Petugas harus mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahui oleh pelanggan setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti sehingga bentuk pelayanan mendapatkan respon yang positif.

4. Kepuasan pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan

Anjungan Daftar Mandiri pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan terhadap aspek *Tangible* di lakukan terhadap 99 responden menyatakan dari skala 1 sampai dengan skala 5 diperoleh bahwa total skor yang tertinggi dimiliki kategori puas yaitu 58,58% sedangkan total skor terendah dimiliki oleh kategori sangat puas yaitu 6,06%. Jadi, kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Tangible* skor tertinggi terdapat pada kategori puas yaitu mencapai 58,58% (58 orang).

Menurut Sayati (2020) penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini

meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan petugasnya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian menurut Margaretha (2018) bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat dilihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Dalam memberikan pelayanan, setiap orang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan

kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

5. Kepuasan pendaftaran pasien rawat jalan menggunakan Anjungan Daftar Mandiri (ADM) pada dimensi *Empathy* (Kepedulian)

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan terhadap aspek *Empathy* di lakukan terhadap 99 responden menyatakan dari skala 1 sampai dengan skala 5 diperoleh bahwa total skor yang tertinggi dimiliki oleh kategori cukup puas yaitu

79,79% sedangkan total skor terendah dimiliki oleh kategori sangat puas yaitu 5,05%. Jadi, kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy* skor tertinggi terdapat pada kategori puas yaitu mencapai 79,79% (79 orang).

Menurut Sabrina (2018) *Empathy* memahami kebutuhan maupun kesulitan para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Menurut Charunnisa (2017) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa pilih-pilih

merupakan hal yang sangat penting dan harus dijunjung tinggi. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian menurut Margaretha (2018) setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan.

Dalam melakukan pelayanan harus adanya suatu perhatian, keseriusan, simpati, pengertian dan ketertiban pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan

sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberikan pelayanan harus memiliki empathy memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani setidaknya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama, maka dari hal tersebut pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang telah pelanggan terima saat pelayanan.

KESIMPULAN

- a. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* kualitas jasa yang mendapatkan pelayanan rawat jalan Anjungan Daftar Mandiri di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu

Bangkalan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi *assurance* ini tertinggi di kategori puas yaitu 88,8%.

- b. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* kualitas jasa yang mendapatkan pelayanan rawat jalan Anjungan Daftar Mandiri di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* ini kategori tertinggi berada pada kategori cukup puas yaitu 61,61%.

- c. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi

responsiveness kualitas jasa yang mendapatkan pelayanan rawat jalan Anjungan Daftar Mandiri di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi *responsiveness* ini tertinggi berada pada kategori puas yaitu 83,83%.

d. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* kualitas jasa yang mendapatkan pelayanan rawat jalan Anjungan Daftar Mandiri di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi

tangible ini kategori tertinggi berada pada kategori puas yaitu mencapai 58,58%.

e. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* kualitas jasa yang mendapatkan pelayanan rawat jalan Anjungan Daftar Mandiri di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi *empathy* ini yang tertinggi berada pada kategori cukup puas yaitu 79,79%.

SARAN

a. Mengadakan sosialisasi tentang bagaimana cara untuk mendaftar secara mandiri menggunakan mesin anjungan daftar

mandiri tersebut, agar pasien bisa mendaftarkan dirinya sendiri secara mandiri tanpa dibantu oleh petugas agar sesuai dengan nama sistem

yaitu anjungan daftar mandiri. Untuk media sosialisasinya bisa menggunakan pamflet, video grafis, banner, dan sosial media.

b. Sebaiknya saat pasien mendaftar di mesin anjungan daftar mandiri tersebut petugas menjelaskan terhadap pasien bagaimana cara melakukan pendaftaran di mesin anjungan daftar mandiri tersebut.

c. Dilakukan percobaan percobaan secara langsung dalam melakukan mendaftar secara mandiri agar pasien belajar mendaftar sendiri supaya pasien bisa tahu cara

mendaftar sendiri melalui mesin anjungan daftar mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Martul, Shadiqqin, (2019). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Chairunnisa & Puspita, M. (2017). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS)*. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 13(1): 18-26.
- Husin & Awaliah, N. (2020). *Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan TPRJ di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin*. *Jurnal Kesehatan Indonesia*. (10)3: 133-138.
- 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): 31-38.

Sayanti, D. (2020). Analisis Kinerja
Petugas Kesehatan Dengan
Kepuasan Pasien Pada
Posbindu PTM dan
Pospindu Lansia. *Jurnal
'Aisyah Medika*. 5(2): 27-
36.

Suntoyo, (2019). *Jaminan kualitas
pelayanan konsumen*.
Penerbit Liberty,
Yogyakarta. Tahun 2022
Nomor 829. Jakarta:
Kementerian Kesehatan
Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Kesehatan
Republik Indonesia Nomor
3 Tahun 2020. *Klasifikasi
dan Perizinan Rumah Sakit*.
14 Januari 2020. Berita
Negara Republik Indonesia
Tahun 2020 Nomor 21.
Jakarta: Kementrian
Kesehatan Republik
Indonesia.

World Health Organization
(2018). *WHO expert
consultation on rabies:
third report*. Vol. 1012.
World Health Organization.

Manuskrip Nikmatul Izah

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.stikesnhm.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Islam Lamongan Student Paper	2%
3	www.scilit.net Internet Source	1%
4	eprints.poltektegal.ac.id Internet Source	<1%
5	Khoirul Anam, Suwanto Suwanto. "Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan Dan Partisipasi Penganggaran Terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada PT. Pos Indonesia Persero Metro)", Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2023 Publication	<1%
6	ejurnal.undana.ac.id Internet Source	<1%
7	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source	<1%

8

www.lontar.ui.ac.id

Internet Source

<1 %

9

repository.unair.ac.id

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Manuskrip Nikmatul Izah

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

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19
