

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

**NASKAH PUBLIKASI**

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



Oleh  
**SEPTIA DEWI JELITA**  
NIM 18134620026

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

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

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

(Studi di Ruang Unit Rekam Medis Puskesmas Tanah Merah)



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

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

(Studi di Ruang Unit Rekam Medis Puskesmas Tanah Merah Bangkalan)

Septia Dewi Jelita

\*email: [septiadewijelita@gmail.com](mailto:septiadewijelita@gmail.com)

## ABSTRAK

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

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

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

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

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

**Kata Kunci : Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Servqual**

1. Judul karya tulis Ilmiah
2. Mahasiswa Diploma III RMIK STIKes Ngudia Husada Madura
3. Dosen STIKes Ngudia Husada Madura

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

(Study Medical Record Files at Tanah Merah Public Health Center Bangkalan)

Septia Dewi Jelita

\*email: [septiadewijelita@gmail.com](mailto:septiadewijelita@gmail.com)

## **ABSTRACT**

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

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

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

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

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

**Keywords: Satisfaction, Outpatient, Servqual**

## PENDAHULUAN

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

Kepuasan pasien adalah alat ukur nilai mutu pelayanan kesehatan, karena itu pelayanan kesehatan ditinjau dari performa pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien.

Kepuasan pasien yaitu fungsi perbedaan antara harapan dan apa yang dirasakan. Pasien akan sangat kecewa jika performa petugas dibawah harapannya sebaliknya pasien akan merasa puas jika performa petugas sesuai harapan. Sedangkan jika kinerja petugas melebihi dari harapan, pasien atau pelanggan maka akan sangat puas. Harapan pasien berasal dari pengalaman masa lalu, pendapat dari orang lain serta informasi dari media-media. Kepuasan pasien membuat pasien akan setia dan akan memberi informasi yang baik tentang perusahaan tersebut (Supranto, 2011).

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

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

Puskesmas di Indonesia masih banyak permasalahan terkait tingkat kepuasan pasien yang tidak sesuai dengan standart pelayanan minimal kepuasan pasien menurut kemenkes yaitu kepuasan pasien mencapai diatas 95% (Kemenkes, 2016). Waktu tunggu untuk pelayanan RJ dimulai dari pasien mendaftar sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 ditetapkan rata-rata  $\leq 60$  menit, tetapi di Puskesmas ataupun di RS 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, turunnya tingkat kepercayaan masyarakat dan memburuknya reputasi puskesmas yang mengakibatkan turunnya angka kunjungan dan turunnya pembiayaan kapitasi di Puskesmas. Jadi pada setiap penyelenggaraa pelayanan wajib melaksanakan survei indeks kepuasan pasien secara berkala (Kepmenpan, 2003).

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

hubungan yang begitu kuat dengan waktu tunggu yang begitu lama di pendaftaran rawat jalan RSJ Provinsi Kalimantan barat.

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

Penyebab lamanya waktu tunggu pendaftaran pasien adalah karena pekerjaan yang dilakukan oleh petugas tidak menetap pada satu

bidang, petugas melakukan pekerjaan ganda contohnya adalah petugas yang bertugas dibagian pendaftaran juga bertugas dibagian filing, hal itu menyebabkan petugas pendaftaran tidak terfokuskan pada satu pekerjaannya dan membuat terlambatnya pelayanan.

Keterlambatan pelayanan pendaftaran pasien tersebut berdampak kepada mutu pelayanan pendaftaran pasien.

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

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang tujuannya menggambarkan taraf pelayanan pasien rawat jalan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Kuantitatif dengan instrumen mutu yang meliputi 5 dimensi ServQual. Pada penelitian ini menggunakan populasi pasien RJ yang telah menerima pelayanan dari petugas pendaftaran di Puskesmas Tanah Merah. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini yaitu teknik *Accidental Sampling*, artinya sampel yang di ambil dengan cara mengambil responden atau kasus yang tersedia atau kebetulan berada di tempat penelitian yang akan dilakukan pada tanggal 1 sampai dengan 31 Maret 2021 dengan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan perbulan 500 pasien.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik)

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

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

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

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui tingkat persentase kepuasan pasien RJ pada dimensi



*tangibles* yang minoritas adalah kategori tidak puas 1,03% (1 dari 97 responden) sedangkan yang mayoritas adalah kategori puas 52,58% (51 dari 97 responden).

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

2. Dimensi *Reliability* (Reliabilitas)

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

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

Tabel 2 Tingkat kepuasan Pasien RJ

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Reliability* (Reliabilitas)

Merupakan kemampuan menolong pasien dan bersedia melayani pengunjung dengan baik, meliputi pemenuhan kebutuhan, pemberian informasi, dan keluhan.

Hasil analisis pada dimensi *Responsiveness* tingkat kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien Rawat Jalan :

Tabel 3 Tingkat kepuasan Pasien RJ

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

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

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

kategori sangat puas 46,39% (45 dari 97 responden).

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Yaitu kesopanan,

pengetahuan petugas serta sifat

petugas yang dapat dipercaya. Hasil

analisis pada dimensi *Assurance*

tingkat kepuasan pasien di tempat

pendaftaran pasien Rawat Jalan :

Tabel 4 Tingkat kepuasan Pasien RJ

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

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

Berdasarkan tabel dapat kita ketahui bahwa tingkat persentase kepuasan pasien rawat jalan pada

dimensi *Assurance* yang minoritas adalah kategori sangat tidak puas 3,09% (3 dari 97 responden) sedangkan yang mayoritas adalah kategori puas 46,39% (45 dari 97 responden).

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

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

Tabel 5 Tingkat kepuasan Pasien RJ Dimensi *Empathy* (Empati)

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

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

**PEMBAHASAN**

1. Dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik)

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

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) Tampilan Fisik (*Tangibles*), berkaitan dengan daya

tarik perlengkapan, fasilitas fisik, material, dan penampilan petugas.

Menurut Basri (2020)

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

Dimensi tangibles ditunjukkan oleh empat atribut, yaitu kebersihan diruang tunggu pendaftaran, kerapian petugas, kenyamanan ruang tunggu, dan fasilitas tambahan seperti media komunikasi yang menarik bagi pengunjung, berdasarkan hasil

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

## 2. Dimensi *Reliability* (Reliabilitas)

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

Setiap pelayanan memerlukan petugas yang handal, jadi setiap petugas di haruskan atau diwajibkan untuk memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, pengetahuan dan profesional kerja yang tinggi, sehingga aktivitas yang dilakukan dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan, tidak ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima pasien (Wangi R, 2017).

Menurut Basri (2020)

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

Dimensi *reliability* pada penelitian ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu kemampuan petugas untuk memberi jasa sesuai standar yang ada, kejelasan petugas memberikan informasi kepada pasien, kehandalan dan keterampilan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan khususnya komputer, serta ketelitian petugas melakukan pelayanan contohnya menginputkan

data pasien, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut nilai yang paling memuaskan pasien adalah atribut kejelasan petugas memberikan informasi sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut kehandalan petugas, hal ini dapat dipengaruhi oleh pendidikan dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas pendaftaran dalam bidang rekam medis sedangkan di Puskesmas Tanah Merah masih terdapat satu petugas lulusan DIII Rekam Medis

### 3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

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

responden) menyatakan puas dan 9,28% (9 dari 97 responden) menyampaikan cukup.

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

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

Dimensi *responsiveness* ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu kesiapan petugas untuk membantu pasien, ketanggapan petugas atas pertanyaan atau keluhan pasien, petugas bertata krama, dan petugas berupaya membantu pasien yang kesulitan, berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut nilai yang paling memuaskan pasien adalah atribut petugas bertata krama sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas berupaya membantu pasien hal ini dapat dipengaruhi oleh keadaan loket pendaftaran, apabila pada loket pendaftaran terdapat banyak pasien tidak jarang petugas kelelahan dan bingung menghadapi banyaknya pasien.

#### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi ini persentase terendah yaitu sebanyak 3,09% (3 dari 97 responden) menyatakan

sangat tidak puas dan untuk presentase paling tinggi sebanyak 46,39% (45 dari 97 responden) menyampaikan puas, 42,27% (41 dari 97 responden) menyampaikan sangat puas dan 8,25% (8 dari 97 responden) menyampaikan cukup.

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

Menurut Basri (2020) Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien Rawat jalsn di RSU Anna Medika dapat kita pahami

tingkat persentase terendah kepuasan pasien rawat jslan pada dimensi assurance adalah 4% (1 dari 25 respondn) yang menyatakan tidak puas, 12% (3 dari 25 responden) menyampaikan kurang puas, 68% (17 dari 25 responden) menyampaikan puas dan 16% (4 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Dimensi *assurance* ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas, petugas adil dalam pelayanan tidak diskriminatif dan tidak mendahulukan keperluan pribadinya, petugas dapat dipercaya dapat ditunjukkan dengan sikap profesionalnya, serta kepastian petugas hal ini dapat ditunjukkan dengan perilaku petugas yang tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan, berdasarkan hasil

kuesioner yang dikumpulkan dari keempat atribut tersebut nilai yang paling memuaskan pasien adalah atribut kepastian petugas dalam pelayanan sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas adil dalam pelayanan, hal ini dapat dipengaruhi oleh keprofesionalan petugas dalam pelayanan pendaftaran karena petugas yang profesional tidak akan membeberkan rahasia dan bersikap adil.

##### 5. Dimensi *Empathy* (Empati)

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

Menurut Tjiptono dan



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

Menurut Basri (2020) Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anna Medika dapat dipahami tingkat persentase terendah kepuasan pasien Rawat jlaan untuk dimensi empathy adalah 20% (5 dari 25 respondn) yang menyatakan kurang puas, persentase 56% (14 dari 25 responden) yang menyampaikan puas dan 24% (6 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Dimensi *empathy* ditunjukkan dengan empat atribut, yaitu keramahn petugas kepada pasien, petugas selalu memberi salam, petugas melayani dengan bertata krama dan sopan santun,

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

Berdasarkan hasil analisis tiap dimensi, dapat dipahami kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* di

tempat pendaftaran pasien RJ Puskesmas Tanah Merah, dari 97 responden sebagian besar menyampaikan puas sebanyak 52,58%. Dimensi *reliability* sebagian besar menyampaikan puas sebesar 51,55%. Dimensi *responsiveness* sebagian besar menyampaikan sangat puas sebesar 46,39%. Sebagian besar pada dimensi *assurance* menyampaikan puas sebesar 46,39%. Dimensi *empathy* sebagian besar menyampaikan puas sebesar 48,45%. Dengan hal tersebut dimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi *responsiveness*.

Pengambilan data ini dipengaruhi oleh kondisi responden, seperti status pendidikan responden yang mayoritas lulusan sekolah dasar (SD) sehingga banyak responden yang tidak paham dengan kuesioner yang diberikan meskipun sudah dijelaskan oleh peneliti, hal ini

menyebabkan beberapa responden mengisi kuesioner dengan sembarangan. karena hal tersebut, sebagian besar pasien menyampaikan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima.

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

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

- a. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *tangibles* (Tampilan Fisik) di Puskesmas Tanah Merah merasa puas dengan atribut tertinggi adalah kebersihan ruang tunggu

pendaftaran sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut fasilitas tambahan.

b. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *reliability* (Reliabilitas)

di Puskesmas Tanah Merah merasa puas dengan atribut tertinggi adalah kejelasan petugas memberikan informasi sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut kehandalan petugas

c. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *responsiveness*

(Ketanggapan) di Puskesmas Tanah Merah merasa sangat puas dengan atribut tertinggi adalah atribut petugas bertata krama sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas berupaya membantu

d. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *assurance* (Jaminan) di

Puskesmas Tanah Merah merasa puas dengan atribut tertinggi

adalah atribut kepastian petugas dalam pelayanan sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas adil dalam pelayanan

e. Kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *empathy* (Empati) di

Puskesmas Tanah Merah merasa puas dengan atribut tertinggi adalah atribut keramahan petugas sedangkan nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas selalu memberi salam.

## 5.2 Saran

Bagi Puskesmas

a. Meningkatkan kenyamanan dan kebersihan pada ruang tunggu dengan cara membuat jadwal piket petugas kebersihan serta menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu.

b. Menambah fasilitas seperti televisi atau wifi pada loket

pendaftaran agar pasien tidak merasa bosan.

c. Menegaskan peraturan terkait keramahan petugas dalam pelayanan.

d. Pihak Puskesmas Tanah Merah melakukan survey kepuasan atau mengaktifkan kotak saran untuk mendapat informasi sebagai evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Melaksanakan pelatihan terhadap petugas agar petugas lebih memahami bidang rekam medis

*Bagian Pendaftaran Rawat jalan Di Rumah sakit Patria IKKT. Jakarta Barat: Universitas Esa Unggul*

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 1987. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.66/Menkes/II/1987. *Pelayanan Rawat Jalan*; Rumah Sakit, Jakarta.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan RI tentang Standar Pelayanan Minimal No 129 tahun 2008*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Tentang Standart Pelayanan Minimal Tahun 2010*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

#### DAFTAR PUSTAKA

Basri,S.N.H. 2019. *Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Pendaftaran Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura*. Madura: Anna Medika.

Damayanti, R & Rumana, NA. 2017. *Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan*

Kuntoro. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta Tahun 2017*. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1):140-147.

Malayu S.P Hasibuan. 2009. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Malayu S.P Hasibuan. 2017. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Masruroh. 2015. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Kebidanan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Muninjaya. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Ed.2.
- Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Selemba Medika.
- Supranto, M.A. 2011. *Pengukuran tingkat kepuasan pasien*. Jakarta: Rineka Cipta

