

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI BAGIAN PENDAFTARAN PUSKESMAS KECAMATAN PENJARINGAN JAKARTA UTARA

DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION WITH QUALITY IN THE REGISTRATION SECTION OF THE PENJARINGAN DISTRICT HEALTH CENTER

Siti Maeimunah¹ Noor Yulia² Dina Sonia³ Puteri Fannya⁴

¹Mahasiswa Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu-Ilmu
Kesehatan Universitas Esa Unggul, indonesia

²Dosen Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, indonesia

³Dosen Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, indonesia

⁴Dosen Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul, indonesia

Email : sitimaemunah05@gmail.com ; noor.yulia@esaunggul.ac.id
dina.sonia@esaunggul.ac.id ; puteri.fannya@esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh dibandingkan dengan apa yang diharapkannya. **Tujuan penelitian :** mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran Puskesmas Kecamatan Penjaringan. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pendaftaran di TPP rawat jalan sebanyak 106 responden. **Hasil penelitian :** Petugas pendaftaran sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SPO yang berlaku. Karakteristik responden terbanyak Wanita (60%), Usia terbanyak antara 20 – 30 tahun (72%), Pendidikan terbanyak D4/S1 (34%). Hasil kepuasan pada pada dimensi Tangible didapatkan persentase terendah sebesar 15%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 49%. Dimensi responsive didapatkan persentase terendah sebesar 12%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 54%. Dimensi reliability didapatkan persentase terendah sebesar 12%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 47%. Dimensi empathy didapatkan persentase terendah sebesar 7%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 44%. Dimensi Assurance didapatkan persentase terendah sebesar 10%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 42%. Maka persentase kepuasan pasien didapatkan pada kategori Sangat Memuaskan 32%, Memuaskan 50%, Cukup

Received: Agustus 2024
Reviewed: Agustus 2024
Published: Agustus 2024

Plagirism Checker No 234
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Nutricia.v1i2.365

Copyright : Author
Publish by : Nutricia



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Memuaskan 15%, Kurang Memuaskan 2%, Tidak Memuaskan 0%. **Kesimpulan** : Maka didapatkan persentase pada kategori tertinggi yaitu yang menyatakan memuaskan sebesar 50%, sedangkan persentase terendah yaitu yang menyatakan kurang memuaskan sebesar 2%. **Saran** : Petugas pendaftaran lebih meningkatkan dan memahami dalam melayani dan menyampaikan informasi yang lebih tepat dan jelas.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, TPP.

ABSTRACT

Background Patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained compared to what they expected. Descriptive research method with a quantitative analysis approach. **The sample** : in this study was 106 patients who registered at the outpatient TPP. Reserach results: resgistration officers have carried out their duties in accodance with the applicable SPO. **Characteristics of most respondents**: female (60%). Most aged between 20 – 30 years (72%), most education is D4/S1 (34%). The satisfaction results for the Tangible dimension obtained the lowest percentage of 15%, while the highest percentage was 49%. The lowest percentage obtained for the responsioe dimension was 12%, while the highest percentage was 54%. The lowest percentage obtained for the reliability dimension was 12%, while the highest percentage was 47%. The lowest percentage obtained for the empathy dimension was 7%, while the highest percentage was 44%. The Assurance dimension obtained the lowest percentage of 10%, while the highest percentage was 42%. So the percentage of patient satisfaction was obtained in the category Very Satisfactory 32%, Satisfactory 50%, Quite Satisfactory 15%, Unsatisfactory 2%, Unsatisfactory 0%. **Conclusion**: So the percentage obtained in the highest category is 50% which states it is satisfactory, while the lowest percentage is 2% which states it is unsatisfactory. **Suggestion**: Registration officers improve and understand more in serving and conveying more precise and clear information.

Keyword: patient satisfaction, service quality, TPP.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan pusat kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan individu tingkat pertama, dengan mengutamakan tindakan preventif dan promotif ruang kerja. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat dimana digunakan untuk mengatur layanan kesehatan, baik preventif, kuratif, promotif dan rehabilitasi oleh pemerintah daerah dan/atau kotamadya (Kemenkes, 2019).

Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan kesinambungan. Fasilitas pelayanan kesehatan sedang berkompetensi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, peningkatan mutu pelayanan menjadi masalah yang krusial dalam level manajemen mutu (Kotler & Kertajaya, 2010)

Pelayanan kesehatan yang bermutu salah satu aspek dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai meninggalkan tempat pengobatan (Sihite & Sari, 2020)

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Azwar, 1996) dalam (Fannya, 2020). Mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi dan melebihi kebutuhan serta harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter (Walyani & Purwoastuti, 2015) dalam (Fannya, 2020).

Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur mutu pelayanan yaitu, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, *assurance*, *responsiveness*. *Reliability*, ialah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan dan tepat waktu. *Tangible* mencakup sarana perlengkapan, pegawai, fisik dan komunikasi. *Emphaty*, meliputi keringan dalam melakukan hubungan yang memahami kebutuhan pelanggan dan komunikasi yang baik. *Assurance*, meliputi kesopanan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, resiko atau keragu-raguan, dan bebas dari bahaya. *Responsiveness*, ialah kemampuan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Parasuraman, 1988).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pertama sebagai pintu gerbang rumah sakit, serta memiliki peran sangat penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai konsumen. Pelayanan pendaftaran pasien yang bertujuan menerima dan menyambut kedatangan pasien dengan hangat dan

terapeutik pada awal waktu pasien berkunjung ke rumah sakit, menyiapkan berkas-berkas yang harus diisi oleh pasien serta memberikan pelayanan yang ramah sehingga pasien akan merasa nyaman dan merasa puas. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik apabila dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab (Devina et al., 2018).

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang karena mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu dapat mempengaruhi niat perilaku individu tersebut untuk menggunakan kembali pelayanan yang sama sehingga dibutuhkan survei kepuasan pasien. Kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien menjadi salah satu standar untuk mengukur rasa puas atau tidak puas saat memperoleh pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit (Imbalo, 2015).

Dalam pelayanan kesehatan kepuasan pasien sangatlah penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Kepuasan pasien akan berdampak dalam menentukan keberadaan pelayanan kesehatan dalam jangka panjang. Pasien yang puas ialah aset yang sangat penting karena jika pasien merasa puas, maka akan terus melakukan pelayanan terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas, maka akan membentuk persepsi tentang pengalaman yang kurang baik kepada orang lain (Hayasa, 2013).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puteri Fannya, Delmi Sulastri, dan Rosfita Rasyid bahwa pada dimensi Fisik sebesar 78.7%, dimensi Keandalan 72.2%, dimensi Ketanggapan dimensi 77.8%, dimensi Jaminan 84.3% (Fannya et al., 2018). Menurut penelitian Selvy Afrioza, Ibnu Baidillah dimensi pelayanan bukti fisik sebanyak 90,7%, pada dimensi pelayanan Empati sebanyak 85,2%, pada dimensi Pelayanan Jaminan sebanyak 75,0%, pada dimensi Keandalan sebanyak 58,3%, dimensi Ketanggapan sebanyak 56,5% (Afrioza & Baidillah, 2021). Menurut penelitian yang dilakukan Wahyu Kuntoro, Wahyudi Istiono dimensi bukti fisik, yakni sebesar 59%, dimensi keandalan, yakni sebesar 62% dimensi ketanggapan yakni sebesar 63% dimensi asuransi, yakni sebesar 54%, dimensi empati, yakni sebesar 67% (Kuntoro & Istiono, 2017).

Puskesmas Kecamatan Penjaringan berlokasi di Jl. Raya Teluk Gong No. 2 Jakarta Utara DKI Jakarta Indonesia 14450. Puskesmas dengan layanan 24jam. Terdapat 16 poli klinik, menerima pelayanan umum dan BPJS kunjungan rata-rata perhari terdapat kurang lebih 300 pasien.

Berdasarkan observasi awal peneliti mengambil sampel 30 pasien untuk dilakukan analisa. Dari hasil wawancara tersebut didapatkan 19 pasien atau 63% pasien merasa tidak puas, dengan alasan yaitu pasien merasa waktu tunggu pendaftaran terlalu lama, respon petugas yang kurang baik, dan jadwal dokter yang terkadang tidak menentu, sehingga pasien harus menunggu hingga dokter datang.

Hasil wawancara kepada petugas mengatakan ada beberapa pasien yang lupa membawa persyaratan seperti kartu berobat, KTP ataupun kartu BPJS, yang seharusnya pasien selanjutnya sudah terpanggil dan mendapatkan pelayanan harus menunggu

petugas dalam pengecekan secara ulang. Sehingga hal tersebut menghambat alur pendaftaran berlangsung.”

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pendaftaran di TPP rawat jalan sebanyak 106 responden.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara di bagian pendaftaran. Penelitian di laksanakan pada bulan Agustus 2023, dengan total sampel 106 responden, berdasarkan penelitian yang di lakukan, maka hasil yang di peroleh adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden

Item	Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Wanita	64	60%
	Laki-laki	42	40%
Total		106	100%
Usia	20-30 tahun	76	72%
	31-40 tahun	30	28%
	41-50 tahun	0	0%
Total		106	100%
Pendidikan	SMP	3	3%
	SMA/SMK	30	28%
	D3	32	30%
	D4/S1	36	34%
	S2	5	5%
Total		106	100%

Berdasarkan tabel 1. karakteristik jenis kelamin wanita didapatkan sebanyak 64 responden, sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 responden. Karakteristik usia di kategorikan menjadi 3, usia 20-30 tahun sebanyak 76 responden, 31-40 tahun sebanyak 30 responden, dan 41-50 tahun 0 responden. Karakteristik pendidikan di kategorikan menjadi 5, pendidikan SMP sebanyak 3 responden, pendidikan SMA/SMK sebanyak 30 responden, pendidikan D3 sebanyak 32 responden, pendidikan D4/S1 sebanyak 36 responden, dan pendidikan S2 sebanyak 5 responden.

Hasil Peneliti dapat disimpulkan dari 106 responden diperoleh karakteristik sebagai berikut: Responden terbanyak Wanita (60%), Usia terbanyak 20-30tahun (72%), Pendidikan terbanyak D4/S1 (34%).

Tabel 2. Data Kepuasan pasien berdasarkan dimensi tangible

A. Penampilan (Tangible)		STS	TS	N	S	SS	Jumlah
NO	Pertanyaan						
1	Ruang tunggu Puskesmas bersih dan nyaman	1	15	15	27	48	106
		1%	14%	14%	25%	45%	100%
2	Suasana ketika berada di dalam lingkungan pelayanan pendaftaran menyenangkan	1	9	19	25	52	106
		1%	8%	18%	24%	49%	100%
3	Petugas pendaftaran selalu berpenampilan rapih	0	6	20	35	45	106
		0%	6%	19%	33%	42%	100%
4	Fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia berfungsi dengan baik	6	12	16	33	39	106
		6%	11%	15%	31%	37%	100%
5	Toilet yang tersedia di ruang tunggu bersih dan nyaman	0	16	14	29	47	106
		0%	15%	13%	27%	44%	100%

Berdasarkan tabel 2. pada dimensi *Tangible* didapatkan persentase terendah sebesar 15%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 49%.

Tabel 3. Data Kepuasan pasien berdasarkan dimensi Responsive

B. Keandalan (responsive)		STS	TS	N	S	SS	Jumlah
NO	Pertanyaan						
1	Petugas pendaftaran menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas	2	11	22	34	37	106
		2%	10%	21%	32%	35%	100%
2	Petugas pendaftaran melayani dengan baik dan tepat	0	13	19	28	46	106
		0%	12%	18%	26%	43%	100%
3	Petugas pendaftaran mampu secara tepat jenis pelayanan yang diharapkan pasien	7	17	7	31	44	106
		7%	16%	7%	29%	42%	100%
4	Pelayanan yang diberikan petugas pendaftaran dicatat dan dilakukan tanpa ada kesalahan	3	12	15	33	43	106
		3%	11%	14%	31%	41%	100%

5	Petugas pendaftaran dapat memenuhi janjinya kepada pasien	1	9	13	26	57	106
		1%	8%	12%	25%	54%	100%

Berdasarkan tabel 3. pada dimensi Tangible didapatkan persentase terendah sebesar 15%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 49%.

Tabel 4. Data Kepuasan pasien berdasarkan dimensi Reliability

C. Ketanggapan (reliability)		STS	TS	N	S	SS	Jumlah
NO	Pertanyaan						
1	Petugas pendaftaran memberikan perhatian dalam melayani pasien	1	8	18	42	37	106
		1%	8%	17%	40%	35%	100%
2	Petugas pendaftaran sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pasien	7	10	10	41	38	106
		7%	9%	9%	39%	36%	100%
3	Petugas pendaftaran selalu menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung	7	13	8	36	42	106
		7%	12%	8%	34%	40%	100%
4	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien	4	9	17	34	42	106
		4%	8%	16%	32%	40%	100%
5	Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dengan baik	2	5	14	35	50	106
		2%	5%	13%	33%	47%	100%

Berdasarkan tabel 4. pada dimensi *responsive* didapatkan persentase terendah sebesar 12%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 54%.

Tabel 5. Data Kepuasan pasien berdasarkan dimensi Empathy

D. Empati (empathy)		STS	TS	N	S	SS	Jumlah
NO	Pertanyaan						
1	Petugas pendaftaran tanggap terhadap keluhan pasien	2	5	15	46	38	106
		2%	5%	14%	43%	36%	100%
2	Petugas pendaftaran mampu menangani keluhan pasien secara baik dan tepat	1	7	18	44	36	106
		1%	7%	17%	42%	34%	100%

3	Petugas pendaftaran terlalu sibuk menanggapi permintaan pasien secara segera	2	5	18	34	47	106
		2%	5%	17%	32%	44%	100%
4	Petugas pendaftaran tidak berkeinginan membantu kebutuhan pasien	1	7	14	37	47	106
		1%	7%	13%	35%	44%	100%
5	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan sesuai aturan yang ada	1	6	16	41	42	106
		1%	6%	15%	39%	40%	100%

Berdasarkan tabel 5. pada dimensi *empathy* didapatkan persentase terendah sebesar 7%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 44%.

Tabel 6. Data Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Empathy*

B. Jaminan		STS	TS	N	S	SS	Jumlah
NO	Pertanyaan						
1	Petugas pendaftaran secara konsisten bersikap sopan dan santun	3	11	9	41	42	106
		3%	10%	8%	39%	40%	100%
2	Petugas pendaftaran selalu menyapa dengan senyuman	2	10	15	36	43	106
		2%	9%	14%	34%	41%	100%
3	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan terampil	3	10	22	33	38	106
		3%	9%	21%	31%	36%	100%
4	Pengetahuan petugas pendaftaran kurang dalam memberikan layanan	1	7	16	38	44	106
		1%	7%	15%	36%	42%	100%
5	Petugas pendaftaran mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien	3	11	16	35	41	106
		3%	10%	15%	33%	39%	100%

Berdasarkan tabel 6. pada dimensi Assurance didapatkan persentase terendah sebesar 10%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 42%.

Tabel 7. Kepuasan pasien pada unsur 5 dimensi

No	Dimensi	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan	Total
1	Penampilan (<i>Tangible</i>)	29	59	16	2	0	106
2	Kehandalan (<i>responsive</i>)	31	59	13	3	0	106
3	Ketanggapan (<i>reliability</i>)	37	48	18	2	1	106
4	Empati (<i>empathy</i>)	42	49	14	1	0	106
5	Jaminan (<i>assurance</i>)	33	52	18	2	1	106
Total		172	267	79	10	2	530
Persentase		32%	50%	15%	2%	0%	100%

Berdasarkan tabel 7. diperoleh hasil persentase kepuasan pasien didapatkan pada kategori Sangat Memuaskan 32%, Memuaskan 50%, Cukup Memuaskan 15%, Kurang Memuaskan 2%, Tidak Memuaskan 0%.

PEMBAHASAN

1. SPO Penerimaan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Kecamatan Penjaringan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Puskesmas Kecamatan Penjaringan memiliki standar prosedur operasinal tentang pendaftaran yang diterbitkan pada tanggal 13 Juni 2022. SPO di Puskesmas Kecamatan Penjaringan melakukan revisi sebanyak tiga kali, yang pertama pada 18 Mei 2018 isi dalam perubahan yaitu penambahan format bagian alur dan perubahan keijakan SK Kapuskes Nomor 28 tahun 2018. Kemudian dilakukan revisi yang kedua pada 10 Juli 2020 isi dalam perubahan yaitu adanya perubahan PMK Nomor 73 Tahun 2014 menjadi PMK Nomor 43 Tahun 2019. Revisi yang ketiga pada tanggal 13 Juni 2022 isi dalam perubahan yaitu adanya penambahan langkah-langkah mengenai pendaftaran online. Dari hasil observasi peneliti melihat petugas pendaftaran melaksanakan tugas nya sudah sesuai dengan SPO di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Hal ini sejalan hasil penelitian yang dilakukan Nurul Balqis Shofiana yaitu SOP dalam pendaftaran pasien tersebut merupakan prosedur yang wajib ada atau tersedia dalam menjalankan proses pelayanan. SOP dalam pelayanan pendaftaran puskesmas juga merupakan upaya menjaga mutu proses pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam meningkatkan kinerja dan kualitas instansi pemerintah daerah perlu mempunyai dan menerapkan prosedur kerja yang standard. Pada penelitian ini SOP nya sudah dijalankan (Shofiana, 2019).

Menurut pembahasan peneliti bahwa di puskesmas Kecamatan Penjaringan SPO sudah baik dan sudah bisa dilaksanakan sesuai dengan dilapangan.

2. Berdasarkan Hasil Penelitian Pada Dimensi Tangible

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi Tangible didapatkan tingkat kepuasan dengan persentase terendah sebesar 15% Menyatakan Toilet yang tersedia di ruang tunggu bersih dan nyaman. Sedangkan persentase tertinggi sebesar 49% Menyatakan Petugas pendaftaran dapat memenuhi janjinya kepada pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Puteri Fannya, Delmi Sulastri, dan Rosfita Rasyid pada dimensi tangible sebesar 78,8% menyatakan puas (Fannya et al., 2018)

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsive (Kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi responsive didapatkan tingkat kepuasan dengan persentase terendah sebesar 12% Menyatakan Petugas pendaftaran melayani dengan baik dan tepat. Sedangkan persentase tertinggi sebesar 54% Menyatakan Suasana ketika berada di dalam lingkungan pelayanan pendaftaran menyenangkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ina Nurhidayah pada dimensi responsive sebesar 76.08% menyatakan puas (Nurhidayah, 2016)

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability (Ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi reliability didapatkan tingkat kepuasan dengan persentase terendah sebesar 12% Menyatakan Petugas pendaftaran selalu menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung. Sedangkan persentase tertinggi sebesar 47% Menyatakan Petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dengan baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nur Mawadda,Puteri Fannya, Laela Indawati, Nanda Aula Rumana sebesar 78,4% menyatakan puas (Mawaddah et al., 2022).

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi empathy didapatkan tingkat kepuasan dengan persentase terendah sebesar 7% Petugas pendaftaran mampu menangani keluhan pasien secara baik dan tepat, Petugas pendaftaran tidak berkeinginan membantu kebutuhan pasien. Sedangkan persentase tertinggi sebesar 44% Menyatakan Petugas pendaftaran terlalu sibuk menanggapi permintaan pasien secara segera .

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nur Mawadda,Puteri Fannya, Laela Indawati, Nanda Aula Rumana sebesar 80,4% yang menyatakan puas (Mawaddah et al., 2022)

6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi assurance didapatkan tingkat kepuasan dengan persentase terendah sebesar 10% Menyatakan Petugas pendaftaran secara konsisten bersikap sopan dan santun, Petugas pendaftaran mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien. Sedangkan persentase tertinggi sebesar 42% Menyatakan

Pengetahuan petugas pendaftaran kurang dalam memberikan layanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Selvy Afrioza, Ibnu Baidillah sebesar 75,0% menyatakan puas (Afrioza & Baidillah, 2021)

Berdasarkan hasil analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran pada unsur 5 dimensi tersebut didapatkan persentase tertinggi yaitu yang menyatakan memuaskan sebesar 50%, sedangkan persentase terendah yaitu yang menyatakan kurang memuaskan sebesar 2%. Dari kelima kategori tersebut tidak ada yang menyatakan tidak memuaskan.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Puskesmas Kecamatan Penjaringan memiliki standar prosedur operasional tentang pendaftaran yang diterbitkan pada tanggal 13 Juni 2022. Petugas sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SPO yang berlaku.
2. Berdasarkan hasil analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran pada unsur 5 dimensi 3 pada dimensi Tangible didapatkan persentase terendah sebesar 15%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 49%. Dimensi Responsive didapatkan persentase terendah sebesar 12%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 54%. Dimensi Reliability didapatkan persentase terendah sebesar 12%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 47%. Dimensi Empathy didapatkan persentase terendah sebesar 7%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 44%. Dimensi Assurance didapatkan persentase terendah sebesar 10%, sedangkan persentase tertinggi sebesar 42%. Maka didapatkan persentase pada kategori tertinggi yaitu yang menyatakan memuaskan sebesar 50%, sedangkan persentase terendah yaitu yang menyatakan kurang memuaskan sebesar 2%.

SARAN

Sebaiknya petugas pendaftaran lebih meningkatkan dan memahami dalam melayani dan menyampaikan informasi yang lebih tepat dan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Of Nursing Practice And Education*, 01(02), 169–180.
- Az-zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains*, 12(2), 99–111.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. 6(1), 51–64.

- Devina et al. (2018). *Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rekam Medis di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Bina Sehat*. 1(7), 884. <https://doi.org/file:///C:/Users/HP/Downloads/139-Article%20Text-1435-1-10-20210811.pdf>
- Devina, N., Febrian, & Murniwati. (2018). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Petugas Administrasi Pengelola BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik RSUD DR. Rasidin Padang. *Andalas Dental Journal*, 77, 23–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.25077/adj.v6i1.87>
- Dianna, D. N. (2020). Dasar-Dasar Penelitian Akademik: Analisis Data Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Akuntansi*, March, 1–10. <https://www.researchgate.net/publication/340063433>
- Fannya, P. (2020). *Konsep Mutu Dan Dimensi Mutu*.
- Fannya, P., Sulastri, D., & Rasyid, R. (2018). Quality of polyclinic services at public health centers in Padang city, Indonesia. *International Journal Of Community Medicine And Public Health*, 5(10), 4207. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20183955>
- Hayasa, Y. (2013). *Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di Puskesmas Surabaya Utara*. 2.
- Imbalo. (2015). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Di Jawa Timur*, 1(7), 44. <https://doi.org/file:///C:/Users/HP/Downloads/abc2ac60d070ad3f64ead055a6c30cf0e2c5.pdf>
- Kemenkes. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Kotler, K. & S. (2010). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN LOKET PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DI JAWA TIMUR *Description Of The Level Of Patient Satisfaction With Outpatient Registration Counter Services At Puskesmas In East Java*. 4(1), 44. <http://e-journal.unair.ac.id/JPHRECODE>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Mawaddah, N., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(3), 89–94. <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i3.623>
- Nasir. (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien*. <http://repository.unimus.ac.id>
- Nurhidayah, I. (2016a). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kembangan*. <https://digilib.esaunggul.ac.id/gambaran-kepuasan-pasien-terhadap-mutu-pelayanan-di-bagian-pendaftaran-di-puskesmas-kecamatan-kembangan-tahun-2016-7663.html>
- Nurhidayah, I. (2016b). *Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran di puskesmas kecamatan kembangan tahun 2016*.

- Parasuraman. (1988). Teori Mutu. *Parasuraman at. Al*, 17–18.
- Sari, I. D. (2010). Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan. *Nuha Medika*.
- Sari, R. A. (2020). *ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK HEWAN DRH. ARYA T SARJANANTO BANJARMASIN*.
- Shofiana, N. B. (2019). Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 105–112.
- Sihite, & Sari, E. E. (2020). Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Doloksanggul (Studi Kasus RSUD Doloksanggul)". *Journal Information*, 10(3), 1–16.
<http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/4262>
- Walyani, E. S., & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu pelayanan kesehatan & kebidanan* (Cetakan Pe). Pustaka Baru Press.
- Wihamda. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap yang Menggunakan BPJS*.