

## TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PETUGAS PADA LOKET PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PENSIUNAN PELINDO INDONESIA II DI RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA TAHUN 2023

Salsabila Putri Cahyani<sup>1</sup>, Muniroh<sup>2</sup>, Daniel Happy Putra<sup>3</sup>, Laela Indawati<sup>4</sup>

Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : salsabilapc08@student.esaunggul.ac.id

### ABSTRAK

Diketahui kepuasan pasien menjadi salah satu perhatian yang spesifik karena menghasilkan informasi yang digunakan untuk mengidentifikasi pelayanan yang diterima oleh pasien dan kesenjangan mengenai harapan. Berdasarkan hasil wawancara pada bulan Januari 2023 yang peneliti lakukan di unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, terdapat 11 responden diketahui bahwa 4 responden (36,3%) merasa puas karena pendaftaran yang sudah tertata rapi, petugas pendaftaran yang sudah berpenampilan rapih, ruang tunggu yang nyaman dan 7 responden (63,6%) menyatakan tidak puas karena waktu pendaftaran yang terlalu lama, petugas yang kurang ramah dalam proses pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap pasien dan dibagian farmasi adanya keterlambatan saat pengambilan obat. Dampak dari permasalahan diatas akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Pensiunan Pelindo Indonesia II pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas loket pendaftaran rawat jalan di pensiunan pelindo Indonesia II di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif. Perhitungan besar ampel menggunakan rumus estimasi proporsi didapatkan 85 sampel dengan metode pengambilan sampel yaitu *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket kemudian data diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini pada dimensi *tangible* 34,1% tidak puas, 65,9% puas, *reability* 43,5% tidak puas, 56,6% puas, *empathy* 25,9 tidak puas, 74,1% puas, *responsiveness* 23,5% tidak puas 76,5% puas, *assurance* 35,3% tidak puas, 64,7% puas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pada loket pendaftaran rawat jalan Pensiunan Pelindo II di Rumah Sakit bahwa 41 responden (48%) menyatakan tidak puas dan 44 responden (52%) menyatakan puas.

**Kata kunci** : kepuasan, pelayanan, pendaftaran, rawat jalan

### ABSTRACT

*It was found that 4 respondents (36.3%) were satisfied because the registration was neatly arranged, the registration officers had a neat appearance, the waiting room was comfortable and 7 respondents (63.6%) stated that they were dissatisfied because the registration time was too long, the staff were less friendly in the outpatient registration service process for patients and in the pharmacy department there were delays when taking medicines. The impact of the above problems will affect outpatient satisfaction at Pensiunan Pelindo Indonesia II at the Jakarta Harbor Hospital. The aim of this research is to determine the review of patient satisfaction with the services of the outpatient registration counter staff at Pensiunan Pelindo Indonesia II at the Jakarta Harbor Hospital. The method used is a descriptive method with quantitative analysis. Calculating the sample size using the proportion estimation formula obtained 85 samples using the sampling method, namely Accidental Sampling. The data collection technique used in this research is a questionnaire and then the data is processed using SPSS. The results of this research in the tangible dimension were 34.1% dissatisfied, 65.9% satisfied, reliability 43.5% dissatisfied, 56.6% satisfied, empathy 25.9 dissatisfied, 74.1% satisfied, responsiveness 23.5 % dissatisfied 76.5% satisfied, assurance 35.3% dissatisfied, 64.7% satisfied. The level of patient satisfaction with the staff's service at the Pensiunan Pelindo II outpatient registration counter at the Hospital was that 41 respondents (48%) said they were not satisfied and 44 respondents (52%) said they were satisfied.*

**Keywords** : satisfaction, service, registration, outpatie

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan suatu lembaga kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan dalam individu secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat yang setiap pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan (Kemenkes RI, 2009). Kesehatan merupakan suatu kepentingan bagi masyarakat. Kepentingan tersebut menjadikan masyarakat untuk memperoleh pelayanan dan menjaga kesehatan. Masyarakat semakin sadar terhadap mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri (Pangestu, 2013).

Kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diwujudkan dengan cita-cita bangsa Indonesia dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kesehatan merupakan kondisi fisik, mental dan spiritual yang kemungkinan seseorang untuk hidup secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga menjamin perlindungan dari berbagai resiko yang dapat mempengaruhi kesehatan serta tersedianya mutu pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2009). Rekam medis elektronik adalah salah satu sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan subsistem informasi lainnya yang sudah ada di fasilitas pelayanan kesehatan. Pengelolaan rekam medis elektronik untuk menyelenggarakan fasilitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh unit kerja tersendiri atau disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan setiap masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2022).

Mutu Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang telah diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menetapkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan untuk memenuhi tuntutan setiap pasien dan memenuhi kebutuhan, semakin lengkap kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan terhadap kepuasan pasien (Amalia, 2020). Menurut (Cynthia silsilia & Tailaso, 2018) mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pasien dengan melalui peningkatan secara berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan memberikan kepuasan pada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan rata-rata berdasarkan kode etik profesi dan standar. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang muncul akibat kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Saat pasien sudah merasa puas dengan kinerja layanan kesehatan sudah melebihi batas. (Handayani, 2016).

Tingkat kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Astuti, 2017). Untuk meningkatkan kesempurnaan pada saat pelayanan rasa puas atau tidak puas pada setiap pasien memiliki 5 dimensi yaitu *Tangible* (bukti nyata) *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) (Parasuraman, 1988). Asuransi merupakan persetujuan antara dua pihak, yaitu pemegang polis dan perusahaan asuransi untuk menjadikan dasar bagi penerimaan perusahaan asuransi. Asuransi memberikan pergantian kepada petanggung pemegang polis atas kerugian, kehilangan keuntungan, kerusakan, tanggung jawab dan memberikan suatu pembayaran yang didasarkan pada hasil pengelolaan dana (Presiden RI, 2014). PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2021, PT Pelabuhan Indonesia II bertindak sebagai *surviving entity* (perusahaan yang bertahan). Kemudian berdasarkan Surat Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia No. S-756/MBU/10/2021 tanggal 1 Oktober 2021 Perihal Persetujuan. PT Pelabuhan Indonesia II menjadi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau di singkat dengan Pelindo (Port, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara pada bulan Januari 2023 yang peneliti lakukan di unit pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta, terdapat 11 responden diketahui

bahwa 4 responden (36,3%) merasa puas karena pendaftaran yang sudah tertata rapi, petugas pendaftaran yang sudah berpenampilan rapih, ruang tunggu yang nyaman dan 7 responden (63,6%) menyatakan tidak puas karena waktu pendaftaran yang terlalu lama, petugas yang kurang ramah dalam proses pelayanan pendaftaran rawat jalan terhadap pasien dan dibagian farmasi adanya keterlambatan saat pengambilan obat. Dampak dari permasalahan diatas akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di pensiunan pelindo indonesia II di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, yakni hasil data yang didapatkan dari responden diolah dalam bentuk presentase angka. Populasi penelitian ini adalah pasien pendaftar rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Tempat penelitian ini di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta di Jl. Kramat Jaya No.1, RW. 14, Tugu Utara Kec. Koja Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta, pada bulan Maret-Mei 2023. Dengan jumlah sample sebanyak 85 responden dengan menggunakan perhitungan Estimasi Proporsi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Sampling Accidental*, penelitian ini menggunakan data primer yang berasal langsung dari responden, instrument penelitian dengan melaukan Metode survey dengan wawancara kepada pasien dan memberikan pernyataan dalam bentuk kuisioner. Teknik analisis data adalah pendekatan kuantitaif dengan menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pada loket pendaftaran rawat jalan di pensiunan pelindo Indonesia II perhitungan uji statistik menggunakan SPSS.

## HASIL

### Hasil Uji Statistik

**Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Presentase
Laki-laki	30	35,3%
Permpuan	55	64,7%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa yang menjadi responden terbanyak pada pasien pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta pada tahun 2023 yaitu perempuan

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Usia**

Usia	Jumlah (n)	Presentase
17-25 tahun	7	8,2%
26-35 tahun	14	16,5%
36-45 tahun	17	20%
46-55 tahun	16	18,8%
56-65 tahun	13	15,3%
≥ 66 tahun	18	21,2%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa yang menjadi responden terbanyak pada pasien pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta pada tahun 2023 yaitu pada usia ≥ 66 tahun.

**Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah (n)	Presentase
SD	9	10,6%
SMP	14	11,8%
SMA	42	49,4%
Perguruan Tinggi	22	25,9%
Lain-lain	2	2,4%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa sebagian menjadi responden t pada pasien pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta pada tahun 2023 yaitu pada Pendidikan SMA.

**Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah (n)	Presentase
Wirausaha	21	24,7%
Pegawai Swasta	7	8,2%
PNS	5	5,9%
Buruh	12	14,1%
Pensiunan	22	25,9%
Lain-lain	18	21,2%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa sebagian menjadi responden pada pasien pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta pada tahun 2023 yaitu pada pekerja Pensiunan.

**Tabel 5. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap *elayanan* Petugas Pendafrtran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Tangible* di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2023**

<i>Tangible</i>	Jumlah (n)	Presentase
Tidak Puas	29	34,1%
Puas	56	65,9%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 5 didapatkan hasil rekapitulasi kepuasan pasien pada dimensi *tangible* yaitu 29(34,1%) yang menyatakan tidak puas, 56(65,9%) yang menyatakan puas.

**Tabel 6. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap *elayanan* Petugas Pendafrtran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Reliability* di Rumah sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2023**

<i>Reliability</i>	Jumlah (n)	Presentase
Tidak Puas	37	43,5%
Puas	48	56,5%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Tabel 7. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap *elayanan* Petugas Pendafrtran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *empathy* di Rumah sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2023**

<i>Empathy</i>	Jumlah (n)	Presentase
Tidak Puas	22	25,9%
Puas	63	74,1%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 6 didapatkan hasil rekapitulasi kepuasan pasien pada dimensi *reliability* yaitu 37(43,5%) yang menyatakan tidak puas, 48(56,5%) yang menyatakan puas.

Berdasarkan tabel 7 didapatkan hasil rekapitulasi kepuasan pasien pada dimensi *emathy* yaitu 22(25,9%) yang menyatakan tidak puas, 63(74,1%) yang menyatakan puas.

**Tabel 8. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap *elayanan* Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* di Rumah sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2023**

<i>Responsiveness</i>	Jumlah (n)	Presentase
Tidak Puas	20	23,5%
Puas	65	76,5%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 8 didapatkan hasil rekapitulasi kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* yaitu 22(23,5%) yang menyatakan tidak puas, 65(76,5%) yang menyatakan puas.

**Tabel 9. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap *elayanan* Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Assurance* di Rumah sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2023**

<i>Assurance</i>	Jumlah (n)	Presentase
Tidak Puas	30	35,3%
Puas	55	64,7%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 9 didapatkan hasil rekapitulasi kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* yaitu 30(35,3%) yang menyatakan tidak puas, 55(64,7%) yang menyatakan puas.

**Tabel 10. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap *elayanan* Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan 5 Dimensi di Rumah sakit Pelabuhan Jakarta Tahun 2023**

<i>Responsiveness</i>	Tidak puas (%)	Puas (%)
<i>Tangible</i>	34,1%	65,9%
<i>Reability</i>	43,5%	56,5%
<i>Empathy</i>	25,9%	74,1%
<i>Responsiveness</i>	23,5%	76,7%
<i>Assurance</i>	35,3%	64,7%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 10 didapatkan hasil bahwa rekapitulasi kepuasan pasien pada 5 dimmensi yaitu *Tangible* terdapat 29 responden (34,1%) menyatakan tidak puas dan 56 responden (65,9%) menyatakan puas, *Reability* terdapat 37 responden (43,5%) menyatakan tidak puas dan 48 responden (56,5%) menyatakan puas, *Empathy* terdapat 22 responden (25,9%) menyatakan tidak puas dan 63 responden (74,1%) menyatakan puas, *Responsiveness* terdapat 20 responden (23,5%) menyatakan tidak puas dan 65 responden (76,5%) menyatakan puas dan *Assurance* 30 responden (35,3%) menyatakan tidak puas dan 55 responden (64,7%) menyatakan puas.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan pada dimensi *tangible* diketahui 44 responden (52%) merasakan puas dan 41 responden (48%) merasakan tidak puas. Menurut Mirzafanny Nurul

Istiana dkk, kepuasan pasien dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit  
(Istiana et al.,

2019). Berdasarkan Kepmenkes No 129 tentang standar pelayanan rumah sakit rawat jalan kepuasan pasien dengan indikator  $\geq 90\%$  (Kemenkes, 2008). Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta belum mencapai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mirzafanny Nurul Istiana dkk, di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari melalui hasil penelitiannya terdapat 147 responden, sebagian besar responden kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Namun ada beberapa responden yang sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebanyak 147 responden, terdapat 49 responden yang mengatakan puas dalam pelayanan yang diberikan dan 98 responden lainnya mengatakan kurang puas dengan pelayanan (Istiana et al., 2019).

Pada dimensi bukti nyata (*Tangible*) merupakan pelayanan yang dapat dilihat (berwujud) meliputi beberapa penampilan fisik dari fasilitas, petugas, peralatan dan alat komunikasi. Terdapat ketersediaan sarana dan prasarana serta penampilan petugas yang rapih dan menyenangkan (Parasuraman, 1988). Dimensi *tangible* yang meliputi sarana prasarana yang tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017). Berdasarkan hasil analisis terhadap pasien bahwa diketahui pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta terdapat beberapa pasien yang tidak puas dengan 29 responden (34,1%) karena kurangnya suasana lingkungan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dan toilet yang tersedia di ruang tunggu kurang bersih sedangkan pasien yang merasa puas dengan 56 responden (65,9%) karena petugas pendaftaran selalu berpenampilan rapih dan ruang tunggu di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta bersih serta nyaman. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anisa Dyah Irawati dkk, di Rumah Sakit Bhakti Kartini melalui hasil analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan, bahwa di dapatkan pasien yang puas sebanyak 88 (83%) dan untuk pasien yang tidak merasa puas sebanyak 18 (17%) disebabkan karena kurangnya rumah sakit dalam pelayanan khususnya ditempat pendaftaran pasien rawat jalan (Irawati et al., 2022).

Pada dimensi Keandalan (*Reliability*) kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat. Menurut Parasuraman pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan ke pasien, petugas diharapkan mempunyai kemampuan dalam keahlian, kemandirian, penguasaan, pengetahuan dan profesionalisme yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dilaksanakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada kesan dan keluhan yang berlebihan atas adanya pelayanan yang diterima oleh pasien (Parasuraman, 1988). Dimensi keandalan pelayanan adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang telah ditawarkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang akurat dan optimal (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017). Berdasarkan hasil analisis terhadap pasien bahwa diketahui pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta terdapat 48 responden 56,5% merasa puas karena petugas pendaftaran menyampaikan informasi dengan jelas dan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta melayani dengan baik dan tepat sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 37 responden 43,5% karena kurangnya pelayanan yang diberikan petugas dalam mencatat dan kurangnya petugas pendaftaran untuk memenuhi janjinya kepada pasien. Berdasarkan penelitian Hendri Nofiana dkk, di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah KarangAnyar melalui hasil penyebaran kuesioner kepada 54 responden mayoritas yang merasa puas dengan mutu pelayanan pendaftaran yang baik berjumlah 22 responden (40,8%). Responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan pendaftaran yang cukup berjumlah 26 responden (48,1%). Responden yang tidak merasa puas mutu pelayanan pendaftaran yang baik sebanyak 1 responden (1,9%). Responden yang merasa tidak puas dengan mutu

pelayanan pendaftaran yang cukup sebanyak 3 responden (5,5%) dan responden yang tidak merasa puas



dengan mutu pelayanan pendaftaran yang kurang sebanyak 2 responden (3,7%) (Nofiana, 2011).

Dimensi Empati (*Empathy*) merupakan rasa perhatian dan kepedulian petugas kepada pasien. Dimensi ini menunjukkan perhatian yang diberikan kepada pasien dan merefleksikan kemampuan petugas untuk mengetahui perasaan pasien (Parasuraman, 1988). Dimensi *empathy* adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa pemberian perhatian sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017). Berdasarkan hasil analisis terhadap pasien bahwa di ketahui pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta terdapat 63 responden 74,1% merasa puas karena petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien, sedangkan 22 responden 25,9% merasa tidak puas karena kurangnya petugas pendaftaran dalam menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung.

Berdasarkan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk memberikan dan membantu pelayanan dengan cepat (Parasuraman, 1988). Dimensi *responsiveness* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017). Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) di bagian loket pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta bahwa 65 responden 76,5% merasa puas karena petugas pendaftaran memberikan pelayanan sesuai aturan yang ada, petugas pendaftaran tanggap terhadap keluhan pasien dan 20 responden 23,5% menyatakan tidak puas karena kurangnya petugas pendaftaran dalam tanggap terhadap keluhan pasien, berdasarkan penelitian Nofiana 54 responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan petugas pendaftaran 48 responden (88,9%). Responden yang tidak puas berjumlah 6 (11,1%). (Nofiana, 2011).

Pada dimensi Jaminan (*Assurance*) adalah pelayanan yang mencakup keterampilan dan pengetahuan petugas, keramahan dan kesopanan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, adanya jaminan keamanan dan dapat dipercaya (Parasuraman, 1988). Dimensi jaminan pelayanan merupakan mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup keterampilan dan pengetahuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan (Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017). Pada dimensi jaminan (*assurance*) di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta bahwa 55 responden 64,7% merasa puas karena petugas pendaftaran mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien dan 30 responden 35,3% menyatakan tidak puas karena kurangnya petugas pendaftaran dalam menyapa dengan senyuman.

## KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan pada dimensi bukti nyata (*tangible*) didapatkan bahwa 29 responden (34,1%) menyatakan tidak puas karena kurangnya suasana lingkungan pelayanan pendaftaran dan toilet yang tersedia diruang tunggu kurang bersih sedangkan 56 responden (65,9%) menyatakan puas karena petugas pendaftaran selalu berpenampilan rapih dan ruang tunggu di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta bersih.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan pada dimensi kehandalan (*reliability*) didapatkan bahwa 37 responden (43,5%) menyatakan tidak puas karena kurangnya pelayanan yang diberikan petugas dalam mencatat dan kurangnya petugas pendaftaran untuk memenuhi janjinya kepada pasien sedangkan 48 responden (56,6%) menyatakan puas karena petugas pendaftaran menyampaikan informasi dengan jelas dan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta melayani dengan baik dan tepat.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan pada dimensi empati (*empathy*) didapatkan bahwa 22 responden (25,9%) menyatakan tidak puas karena kurangnya

petugas pendaftaran dalam menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung dan 63 responden (74,1%) menyatakan puas karena petugas pendaftaran mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) didapatkan bahwa 20 responden (23,5%) menyatakan tidak puas karena kurangnya petugas pendaftaran dalam tanggap terhadap keluhan pasien dan 65 responden (76,5%) menyatakan puas karena petugas pendaftaran di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta memberikan aturan yang ada.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan pada dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan bahwa 30 responden (35,3%) menyatakan tidak puas karena kurangnya petugas pendaftaran dalam menyapa dengan senyuman dan 55 responden (64,7%) menyatakan puas karena petugas pendaftaran mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. berkat bimbingan dan bantuan dari banyak pihak, saya ucapkan terimakasih.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Literature Review*, 19(November), 33–37.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33–42.
- Cynthia silsilia, & Tailaso. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado, 7, 1–10.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42.
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(1), 36–41.
- Istiana, M. N., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2019). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(02), 24–31.
- Kemendes, R. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kemendes RI. (2009a). *Permenkes No 36 Tahun 2009*.
- Kemendes RI. (2009b). Permenkes No 44 Tahun 2009. *Journal of Real Estate Finance and Economics*, 23(1), 77–100.
- Kemendes RI. (2022). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2022 TENTANG REKAM MEDIS*. 8.5.2017, 2003–2005.
- Nofiana, H. . S. (2011). Hubungan Mutu Pelayan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien

Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*,  
V(1), 90–

106.

Pangestu, A. Y. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Kota Tangerang Selatan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Parasuraman. (1988). Teori Mutu. In *Parasuraman et. al.*

Port, G. (2021). *Pelindo*.

Presiden RI. (2014). UU RI No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, 1–46.