

## TINJAUAN KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RSUD KEMBANGAN JAKARTA BARAT

Tia Ivany<sup>1\*</sup>, Siswati<sup>2</sup>, Laela Indawati<sup>3</sup>, Dina Sonia<sup>4</sup>

Prodi Rekam Medis & Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : tiaivany31@gmail.com

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap kinerja petugas yang ada. Tujuan penelitian yaitu untuk mendapat gambaran Kepuasan Pasien Dibagian Pelayanan Pendaftaran Rajal di RSUD Kembangan. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di RSUD Kembangan Kota Jakarta Barat pada bulan November 2022 hingga Juni 2023. Sampel penelitian ini seluruh pasien rawat jalan di RSUD Kembangan yaitu sebanyak 71 responden. Teknik dan instrument data pada penelitian ini adalah observasi, kuisisioner dan *checklist*. Data yang didapat lalu akan dianalisis dengan menggunakan software SPSS. Dalam penyusunan angket penelitian ini menggunakan skala Likert. Tangible sebanyak 4,2% menyampaikan tidak puas, sedangkan yang tertinggi sebanyak 83,1% yang menyatakan puas. Dimensi reliability yang terendah bernilai 1,4% yang menyampaikan tidak puas, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 91,5% menyampaikan puas. Dimensi responsiveness terendah bernilai 1,4% yang menyampaikan tidak puas, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 85,9% menyampaikan puas. Dimensi assurance terendah bernilai 1,4% yang menyampaikan tidak puas, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 90,1% menyampaikan puas. Dimensi empathy terendah bernilai 1,4% yang menyampaikan tidak puas, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 84,5% menyampaikan puas. Hasil analisis pada masing-masing dimensi, dapat dilihat kepuasan pasien pada dimensi tangibles di tempat pendaftaran pasien rajal di RSUD Kembangan, dari 71 responden menunjukkan kepuasan pasien secara keseluruhan pasien pada 5 dimensi sebanyak 51,4% yang menyatakan tidak puas dan 48,6% yang menyatakan puas.

**Kata kunci** : kepuasan, pelayanan, pendaftaran rajal, SPO

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is the patient's response to the performance of existing officers. This study used quantitative descriptive method.. This research was conducted at Kembangan Hospital, West Jakarta City from November 2022 to June 2023. The sample of this study was all outpatients at Kembangan Hospital, which was 71 respondents. Data techniques and instruments in this study are observation, questionnaire and checklist. The data obtained will then be analyzed using SPSS software. For the preparation of this research questionnaire using the Likert scale (scores 1 to 5). Tangible as many as 4.2% expressed dissatisfaction, while the highest as many as 83.1% expressed satisfaction. The lowest reliability dimension was 1.4% who expressed very dissatisfaction, while the highest score of 91.5% expressed satisfaction. The lowest response dimension was 1.4% who expressed dissatisfaction, while the highest value of 85.9% expressed satisfaction. The lowest assurance dimension was 1.4% who expressed dissatisfaction, while the highest value of 90.1% expressed satisfaction. The lowest empathy dimension was 1.4% who expressed dissatisfaction, while the highest value of 84.5% expressed satisfaction. The results of the analysis on each dimension, it can be seen that patient satisfaction in the tangibles dimension at the rajal patient registration place at Kembangan Hospital, from 71 respondents showed overall patient satisfaction of patients in 5 dimensions as many as 51.4% who expressed dissatisfaction and 48.6% who expressed satisfaction..*

**Keywords** : satisfaction, outpatient, registration services, SPO

### PENDAHULUAN

Pendaftaran rajal yaitu layanan yang diberikan kepada pasien yang tidak memerlukan ranap di faskes. Dalam proses penerimaan pasien, semua tindakan yang dilakukan di tempat

penerimaan pasien harus ditulis dan diletakan di tempat yang mudah dibaca oleh penanggung jawab penerimaan, terutama di bagian pendaftaran. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang telah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Kualitas pelayanan akan meningkat jika pendaftaran rawat jalan dilakukan sesuai dengan prosedur (Savitri Citra Budi, 2011).

Kualitas pelayanan medis adalah sejauh mana pelayanan medis yang sempurna dapat menimbulkan kepuasan pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin baik kualitas pelayanan medis (Mamik, 2017).

Kepuasan pasien ditentukan oleh seberapa baik pasien menilai kinerja layanan medis yang mereka terima dan bagaimana hal itu berkorelasi dengan harapan mereka. (Pohan, 2014).

Berdasarkan penelitian lain seperti Erlindai mengenai Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. Berdasarkan penelitiannya dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan dari 30 responden yang disurvei sebagian besar tidak puas sebanyak 13 responden (43.3%), dan sedikit puas sebanyak 5 responden (16.7%) (Erlindai, 2019) .

Berdasarkan penelitian lainnya yaitu Anisa Dyah Irawatia; Puteri Fannya; Laela Indawatic; Nanda Aula Rumana mengenai Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. Berdasarkan penelitiannya dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran rawat jalan di RS Bhakti Kartini pada tahun 2021 menunjukkan puas 83% dan yang menyatakan tidak puas 17% (Irawatia et al., 2022).

Berdasarkan peneliti lain yaitu Baihaqi Gandi Surya Mukti mengenai Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dibagian Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Gamping II Sleman Yogyakarta Tahun 2018. Berdasarkan Penelitiannya dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien TPP Puskesmas Gamping II Sleman 5 merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, hal ini dibuktikan dengan tingkat kepuasan pada dimensi reliability sebesar 78%, dimensi responsinvenes sebesar 76%, dimensi empathy sebesar 75%, namun dijumpi persentase kepuasan pasien terdapat dua item terendah yaitu dimensi assurance 70%, dimensi tangible 69% (Mukti, 2018). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan itu sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit maupun puskesmas. Karena tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh merasa tidak puas dengan apa yang diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien (Herlambang & Murwani, 2012).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan November - Desember 2022 penulis melakukan wawancara kepada 20 pasien dengan hasil kepuasan terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan sebesar 82,52% dan yang tidak puas sebesar 17,48%. Penyebab ketidakpuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan seperti tidak tersedianya alur pelayanan diruang pendaftaran pasien rawat jalan, pelayanan rawat jalan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan kurangnya sosialisasi antara fasilitas kesehatan 1 ke fasilitas kesehatan 2. Hal tersebut akan menimbulkan dampak negatif seperti citra rumah sakit yang buruk, pasien tidak kembali lagi ke rumah sakit, keuntungan rumah sakit menurun, sehingga dapat mengurangi mutu pelayanan yang baik. Tujuan penelitian yaitu untuk mendapat gambaran Kepuasan Pasien Dibagian Pelayanan Pendaftaran Rajal di RSUD Kembangan.

## METODE

Tempat penelitian di RSUD Kembangan yang terletak di Jl. Topas Raya Blok F2 No 3, Taman Meruya Ilir, Kelurahan Meruya Utara, Kecamatan Kembangan, Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan di RSUD Kembangan pada bulan November 2022 sampai dengan Juni

2023. Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dipadukan dengan metode kuantitatif yaitu terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan gambaran. Metode penelitian ini menggunakan deskripsi kuantitatif untuk menggambarkan karakteristik suatu populasi atau kejadian berdasarkan perhitungan statistik. Populasi yang digunakan adalah seluruh pasien rajal yang terdaftar di RSUD Kembangan. Prosedur pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan cara random sampling untuk melengkapi kuesioner. Besaran sampel dalam penelitian ini yaitu 71 responden. Teknik dan alat pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner dan checklist. Teknik analisis menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu data yang dikumpulkan selama observasi dan penyebaran kuesioner di bagian pelayanan pendaftaran rajal. Data yang didapatkan kemudian dianalisis dengan menggunakan software SPSS (Statistics Package for Social Sciences) Untuk membangun kuesioner, penelitian ini menggunakan skala Likert (skor dari 1 sampai 5), 5 = Sangat setuju (ST); 4 = Setuju (S); 3 = Ragu-ragu (R); 2 = Tidak Setuju (TS); 1 = Sangat tidak setuju (STT).

## HASIL

### SPO Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kembangan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa RSUD Kembangan memiliki standar prosedur operasional tentang pendaftaran rawat jalan yang diterbitkan pada tanggal 18 Januari 2018 namun didalam isi SPO tersebut tidak dituliskan secara spesifik tentang berapa lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ada di RSUD Kembangan, tetapi dalam penerapan SPO telah sesuai dengan SPO yang berlaku. Maka dari itu diperlukan adanya revisi pada SPO Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.

### Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi *Tangible* (berwujud)

Tabel 1. Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Tangible*

No	Dimensi <i>Tangible</i>	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
1.	Ruang tunggu pasien rawat jalan RSUD Kembangan selalu tampak bersih	0%	4,2%	0%	64,8%	31%
2.	Karyawan RSUD Kembangan berpenampilan rapi	0%	0%	0%	76,1%	23,9%
3.	RSUD Kembangan memiliki peralatan pemeriksaan yang terkini	0%	0%	7%	83,1%	9,9%

Berdasarkan pada dimensi tangible terdapat 3 unsur yaitu : Ruang tunggu pasien rawat jalan RSUD Kembangan tampak bersih persentasenya mencapai 64,8% responden menyatakan setuju, karyawan RSUD Kembangan berpenampilan rapi persentasenya mencapai 76,1% responden menyatakan setuju, RSUD Kembangan memiliki peralatan pemeriksaan yang terkini persentasenya 83,1% responden menyatakan setuju.

**Reliability (Kehandalan)****Tabel 2. Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi Reliability**

No	Dimensi Reliability	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
1.	Jadwal pemeriksaan dokter rawat jalan di RSUD Kembangan sudah tepat waktu (sesuai dengan yang dijadwalkan)	0%	4,2%	1,4%	84,5%	9,9%
2.	Informasi yang diberikan kepada pasien rawat jalan di RSUD Kembangan sudah akurat	1,4%	0%	2,8%	85,9%	9,9%
3.	Petugas pendaftaran dapat diandalkan dalam menangani keluhan pasien	0%	0%	1,4%	91,5%	7%

Berdasarkan pada dimensi Reliability terdapat 3 unsur yaitu : Jadwal pemeriksaan dokter rawat jalan RSUD Kembangan sudah tepat waktu ( Sesuai jadwal ) persentasenya mencapai 84,5% responden menyatakan setuju, informasi yang diberikan kepada pasien rawat jalan di RSUD Kembangan sudah akurat persentasenya mencapai 85,9% responden menyatakan setuju, petugas pendaftaran dapat diandalkan dalam menangani keluhan pasien persentasenya mencapai 91,5% responden menyatakan setuju.

**Responsiveness (Cepat Tanggap)****Tabel 3. Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi Responsiveness**

No	Dimensi Responsiveness	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
1.	Petugas pendaftaran dapat memberikan informasi yang jelas kepada pasien ketika dokter belum mulai praktek sesuai jadwal	0%	1,4%	4,2%	84,5%	9,9%
2.	Petugas Pendaftaran memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan harapan pasien	0%	0%	4,2%	87,3%	8,5%
3.	Petugas pendaftaran bersedia membantu melayani pasien	0%	2,8%	2,8%	85,9%	8,5%

Berdasarkan pada dimensi Responsiveness terdapat 3 unsur yaitu : Petugas pendaftaran dapat memberikan informasi yang jelas kepada pasien ketika dokter belum mulai praktek sesuai jadwal persentasenya mencapai 84,5% responden menyatakan setuju, petugas pendaftaran memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan harapan pasien persentasenya mencapai 87,35% responden menyatakan setuju, petugas pendaftaran bersedia membantu melayani pasien persentasenya mencapai 85,9% responden menyatakan setuju.

**Assurance (Kepastian)**

Berdasarkan pada dimensi Assurance terdapat 3 unsur yaitu : Petugas dapat dipercaya dalam memberikan informasi persentasenya mencapai 83,1% responden menyatakan setuju, pasien merasa nyaman dalam pelayanan di bagian pendaftaran persentasenya mencapai 80,3%

responden menyatakan setuju, petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Kembangan terampil dalam memberikan pelayanan persentasenya mencapai 90,1% responden menyatakan setuju.

**Tabel 4. Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi Assurance**

No	Dimensi Assurance	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
1.	Petugas dapat dipercaya dalam memberikan informasi	0%	1,4%	4,2%	83,1%	11,3%
2.	Pasien merasa nyaman dalam pelayanan di bagian pendaftaran	0%	2,8%	0%	80,3%	16,9%
3.	Petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Kembangan terampil dalam memberikan pelayanan	0%	2,8%	0%	90,1%	7%

### *Empathy (Empati)*

**Tabel 5. Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi Empathy**

No	Dimensi Empathy	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat Setuju
1.	Petugas pendaftaran tidak dapat menjelaskan jadwal praktek dokter	67,6%	26,8%	1,4%	1,4%	2,8%
2.	Dokter tidak memahami apa yang di keluhkan oleh pasien	70,4%	25,4%	4,2%	0%	0%
3.	Petugas pendaftaran memberikan perhatian kepada setiap keluhan pasien	0%	2,8%	5,6%	84,5%	7%
4.	Petugas pendaftaran tidak dapat menjelaskan jadwal praktek dokter	54,9%	36,6%	5,6%	2,8%	0%

Berdasarkan pada dimensi Empathy terdapat 4 unsur yaitu : Petugas pendaftaran tidak dapat menjelaskan jadwal praktek dokter persentasenya 67,6% responden menyatakan sangat tidak setuju, dokter tidak memahami apa yang di keluhkan oleh pasien persentasenya 70,4% responden meytakan sangat tidak puas, petugas pendaftaran memberikan perhatian kepada setiap keluhan pasien persentasenya mencapai 84,5% responden menyatakan setuju, petugas pendaftaran tidak dapat menjelaskan jadwal praktek dokter persentasenya mencapai 54,9% responden menyatakan sangat tidak setuju.

**Tabel 6. Kepuasan Pasien Dibagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Kembangan Jakarta Barat Tahun 2023**

Variabel	Jumlah	Persentase
Tidak Puas	36	51,4%
Puas	35	48,6%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan penelitian terhadap 71 responden yang diukur diperoleh presentase kepuasan pasien hampir seimbangan yaitu mencapai 51,4% dengan jumlah responden 36 yang menyatakan tidak puas, dan 48,6% dengan jumlah 35 yang menyatakan puas.

## PEMBAHASAN

### **SPO Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kembangan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa RSUD Kembangan memiliki standar prosedur operasional tentang pendaftaran rawat jalan yang diterbitkan pada tanggal 18 Januari 2018 namun didalam isi SPO tersebut tidak dituliskan secara spesifik tentang berapa lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ada di RSUD Kembangan sehingga RSUD Kembangan tidak mengacu pada ketentuan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh pemerintah, tetapi dalam penerapan SPO telah sesuai dengan SPO yang berlaku. Maka dari itu diperlukan adanya revisi pada SPO Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.

Standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secaraminimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. Dalam standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar pelayanan cepat dan tepat jika waktu tunggu kurang lebih 60 menit. Salah satu indikator pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan pendaftaran rawat jalan (Kemenkes R.I, 2008).

### **Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi**

#### ***Tangible (Bukti nyata)***

Pada dimensi ini persentase yang terendah yaitu sebanyak 4,2% (3 dari 71 responden) menyampaikan tidak setuju, sedangkan yang tertinggi sebanyak 83,1% (59 dari 71 responden) yang menyatakan setuju.

Menurut (Septia Dewi Jelita, 2021) berdasarkan hasil analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual dari 97 responden, pada dimensi tangibles sebanyak 1,03% tidak puas dan yang menyatakan puas sebesar 52,58 %.

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, pengambilan nomor antrian manual dengan mengambil kartu nomor yang ditulis oleh petugas di keranjang yang diletakkan didepan pintu masuk.

#### ***Reliability (Kehandalan)***

Pada dimensi ini presentase terendah bernilai 1,4% (1 dari 71 responden) yang menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 91,5% (65 dari 71 responden) menyampaikan setuju.

Menurut (Septia Dewi Jelita, 2021) berdasarkan hasil analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual dari 97 responden, pada dimensi reliability sebanyak 3,09 % tidak puas, dan 51,55 %. menyatakan puas. Dimensi Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpati dan akurasi yang tinggi, memberikan informasi yang akurat, sehingga ketrampilan, kemampuan dan penampilan dalam

menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 1988).

### ***Responsiveness (Daya tangkap)***

Pada dimensi ini presentase terendah bernilai 1,4% (1 dari 71 responden) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 85,9% (61 dari 71 responden) menyampaikan setuju.

Menurut (Septia Dewi Jelita, 2021) berdasarkan hasil analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual dari 97 responden, pada dimensi responsiveness sebanyak 3,09% sangat tidak puas 3,09% , dan 46,39 % menyatakan sangat puas 46,39 %.

Dimensi Responsiveness yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Parasuraman, 1988).

### ***Assurance (Kepastian)***

Pada dimensi ini presentase terendah bernilai 1,4% (1 dari 71 responden) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 90,1% (64 dari 71 responden) menyampaikan setuju.

Menurut (Septia Dewi Jelita, 2021) berdasarkan hasil analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual dari 97 responden, pada dimensi assurance sebanyak 3,09% sangat tidak puas, dan 46,39 % besar menyatakan puas.

Dimensi Assurance yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Asuransi diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan (Parasuraman, 1988).

### ***Emphaty (Empati)***

Pada dimensi ini presentase terendah bernilai 1,4% (1 dari 71 responden) yang menyatakan tidak setuju, sedangkan nilai tertinggi sebanyak 84,5% (60 dari 71 responden) menyampaikan setuju,

Menurut (Septia Dewi Jelita, 2021) berdasarkan hasil analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual dari 97 responden, pada dimensi empathy sebanyak 3,09% sangat tidak puas, dan 48,45 % menyatakan puas.

Dimensi Emphaty yaitu peduli, memberi perhatian pribadi dengan pasien atau dengan kata lain kemampuan untuk merasakan dengan tepat perasaan orang lain dan untuk mengkomunikasikan pengertian ini kepada orang tersebut. 3 Sikap petugas yang sabar dan telaten dalam menghadapi pasien cukup memberikan harapan yang baik kepada pasien, disamping itu petugas memiliki rasa hormat, bersahabat, memahami keadaan yang dialami pasien dengan baik merupakan harapan para pasien (Parasuraman, 1988).

Berdasarkan hasil analisis tiap dimensi, dapat dipahami kepuasan pasien pada 5 dimensi yang tertinggi yaitu pada dimensi Reliability (Keandalan) sebesar 91,5% yang menyatakan puas dengan pernyataan : Petugas pendaftaran dapat diandalkan dalam menangani keluhan pasien, dan yang terendah terdapat pada dimensi Tangible (Bukti nyata) sebesar 83,1% yang menyatakan puas dengan pernyataan : RSUD Kembangan memiliki peralatan pemeriksaan yang terkini.

## **Kepuasan Pasien Dibagian Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Kembangan Jakarta Barat Tahun 2023**

Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes R.I, 2022). Kepuasan pasien merupakan respon pasien terhadap kinerja petugas yang ada. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien dan kepuasan pasien (Rangkuti, 2006). Standar kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan yaitu 95% (Kemenkes R.I, 2008).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kepada 71 responden pasien rawat jalan ditempat pendaftaran RSUD Kembangan yang diukur diperoleh berdasarkan kategori kepuasan diketahui bahwa perentase mencapai 51,4% yang menyatakan tidak puas dan 48,6% yang menyatakan puas. Maka dapat diartikan bahwa kepuasan pasien masih belum mencapai standar kepuasan pasien rawat jalan yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan.

### **KESIMPULAN**

Standar Prosedur Operasional tentang pendaftaran rawat jalan yang diterbitkan pada tanggal 18 Januari 2018 namun didalam isi SPO tersebut tidak dituliskan secara spesifik tentang berapa lama waktu tunggu pelayanan pendaftaran rawat jalan yang ada di RSUD Kembangan. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi tangible yaitu sebanyak 4,2% menyampaikan tidak setuju, dan 83,1% yang menyatakan setuju. Dimensi reliability 1,4% yang menyatakan sangat tidak setuju, dan 91,5% menyampaikan setuju. Dimensi responsiveness 1,4% yang menyatakan tidak setuju, dan 85,9% menyampaikan setuju. Dimensi assurance 1,4% yang menyatakan tidak setuju, dan 90,1% menyampaikan setuju. Dimensi empathy terendah bernilai 1,4% yang menyatakan tidak setuju, dan 84,5% menyampaikan setuju. Maka diperoleh keseluruhan kepuasan pasien pada 5 dimensi yaitu sebanyak 51,4% yang menyatakan tidak puas dan 48,6% yang menyatakan puas.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terima kasih kepada pembimbing KTI dan RSUD Kembangan telah membantu dan mengizinkan peneliti meneliti di RSUD Kembangan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Erlindai. (2019). Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(1), 573–580. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v4i1.79>
- Herlambang, S., & Murwani, A. (2012). *Cara mudah memahami manajemen kesehatan dan rumah sakit*. Gosyen Publishing.
- Irawatia, 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. <http://ejournal.stie-trianandra.ac.id/index.php/klinik/article/view/163>
- Kemenkes R.I. (2008). *PERMENKES\_269\_MENKES\_PER\_III\_2008\_TENTAN.pdf*.
- Kemenkes R.I. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91.
- Mamik. (2017). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Zifatama Jawara. <https://books.google.co.id/books?id=C37ADwAAQBAJ&lpg=PA155&dq=St&hl=id&pg=PA3#v=onepage&q&f=false>



- Mukti, B. G. S. (2018). *Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Gamping Ii Sleman Yogyakarta ....* <http://repository.unjaya.ac.id/id/eprint/2931>
- Parasuraman. (1988). Teori Mutu. *Parasuraman at. Al*, 17–18.
- Pohan. (2014). *Pembahasan komprehensif pengantar perpajakan : teori dan konsep hukum pajak*. Mitra Wacana Media.
- Rangkuti. (2006). *Measuring customer satisfaction : gaining customer relationship strategy = Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisis kasus PLN*. Gramedia Pustaka Utama.
- Savitri Citra Budi. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Quantum Sinergi Media.
- Septia Dewi Jelita. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual*.