

Gambaran Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Majenang Tahun 2021

Description of Patient Satisfaction at The Output Patient Registration Place, Majenang Hospital 2021

Andi Suhenda¹
Memey Reksi Hanita²

Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya
E-mail : andi.suhenda@dosen.poltekkestasikmalaya.ac.id

Abstract

Based on the interview with TPPRJ has not yet surveyed the level of satisfaction so that it is unknown the value of satisfaction percentage, whereas based on the SPM RS from the standard value $\geq 90\%$. The purpose of the study is to identify the patients satisfaction described in TPPRJ RSUD Majenang. Quantitative research with a descriptive approach. Population 4,708, sample 98 respondents, sample technique incident sampling. Data collection districts questionnaire pages, univariate data analysis by presenting patient 5 dimensions satisfaction based on the quality of service. Quality dimension satisfaction reliability 80%, assurance and responsiveness 88%, tangibles 69%, emphaty 85%. Percentage reliability, assurance, tangibles, emphaty, and responsiveness got 82% percentage of satisfaction, but not in accordance with standard value percentage of satisfaction $\geq 90\%$.

Keywords: *patient satisfaction; TPPRJ*

Abstrak

Berdasarkan wawancara dengan petugas TPPRJ bahwa di RSUD Majenang belum melakukan survei kepuasan terhadap pasien umum dan BPJS tanpa rujukan sehingga tidak diketahui nilai persentase kepuasan, sedangkan berdasarkan SPM RS dari indikator kepuasan dengan nilai standar $\geq 90\%$. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di TPPRJ RSUD Majenang. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jumlah populasi 4.708, sampel 98 responden, teknik sampel sampling insidental. Cara pengumpulan data membagikan lembar kuesioner, analisis data univariat dengan memaparkan besarnya persentase kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan. Persentase kepuasan dimensi mutu reliability 80%, assurance 88%, tangibles 69%, emphaty 85%, dan responsiveness 88%. Persentase dimensi mutu reliability, assurance, tangibles, emphaty, dan responsiveness didapatkan persentase kepuasan sebesar 82%, tetapi belum sesuai SPM RS karena berdasarkan persentase kepuasan nilai standar $\geq 90\%$.

Kata kunci: *kepuasan pasien; TPPRJ*

1. Pendahuluan (Book Antiqua 11pt Bold)

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat konsistensi dengan standar profesi dan pelayanan, terdapat di fasilitas kesehatan dengan memperhatikan kemampuan dan keterbatasan konsumen atau pasien (Herlambang, 2016). Definisi lain menyatakan bahwa mutu pelayanan

kesehatan adalah tingkat kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi serta standar pelayanan, terdapat di fasilitas kesehatan dengan memperhatikan kemampuan dan keterbatasan pasien (Herlambang, 2016). Aspek mutu satu diantaranya yaitu kepuasan pasien.

Kepuasan pasien yaitu nilai dari pasien tentang konsistensi ataupun

ketidaksesuaian pasien akan berobat dan sesudah pelayanan (Muninjaya, 2013). Kepuasan pasien merupakan tolak ukur peningkatan mutu pelayanan dan menjadi alasan nomor satu bagi rumah sakit untuk menerapkan perubahan kearah yang lebih baik (Taekab et al., 2019). Kepuasan pasien dapat dinilai dari jasa yang diterima pasien dari pelayanan petugas pendaftaran. Pelayanan memuaskan dan berkualitas dapat mempengaruhi pasien terhadap ketentuan pelanggan untuk berobat kembali atau bahkan mendatangkan pelanggan baru ke rumah sakit tersebut, karena memberitahukan pengalaman kepuasannya kepada orang lain.

Cara untuk mengukur kepuasan pasien dibagian TPPRJ dapat dilakukan dengan cara pengisian kuesioner. Untuk memenuhi kepuasan pasien ada komponen untuk mewujudkan mutu pelayanan. Pelayanan bermutu dapat diukur dengan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi Service Quality yang dikembangkan oleh Zeithalm dan Parasumanan (1990) dalam Herlambang (2016) yaitu, Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness di bagian TPPRJ. Kegiatan TPPRJ menerima dan mendaftarkan pasien rawat jalan. Pasien baru atau lama ketika berobat akan bertemu pertama kali dengan petugas pelayanan di pendaftaran.

Hasil studi pendahuluan didapatkan bahwa permasalahan yang ditemukan di RSUD Majenang adalah belum pernah dilakukan survei kepuasan pasien umum dan pasien BPJS tanpa rujukan. Namun, survei kepuasan pasien BPJS Rujukan sudah dilakukan pada bulan Januari tahun 2019-Februari 2020 oleh pihak rumah sakit sendiri sebanyak 560 responden. Survei dengan menggunakan google formulir yang diisi oleh petugas pendaftaran atau pasien/keluarga pasien. Hasil dari nilai persentase pengisian google formulir kepuasan pasien langsung ke pusat BPJS. Rumah sakit tidak mengetahui hasil persentase kepuasan pasien, sedangkan berdasarkan SPM RS dari indikator kepuasan pasien rawat jalan yaitu nilai

standar dengan persentase $\geq 90\%$ (Permenkes 129 tahun 2008).

2. Metode

Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk mengetahui bagaimana gambaran kepuasan pasien di TPPRJ RSUD Majenang pada bulan April-Juni 2021. Populasi seluruh pasien pendaftaran rawat jalan pada bulan Januari 2021 dengan jumlah 4.708 pasien dengan perhitungan sampel memakai rumus slovin didapatkan 98 responden. Variabel yang digunakan adalah kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Majenang dengan 5 sub variabel. Instrumen penelitian ini menggunakan instrumen dari Maulana, I tahun 2021. Cara pengumpulan data dengan membagikan lembar kuesioner kepada responden dan analisis data dilakukan dengan analisis univariat yaitu memaparkan besarnya persentase tingkat kepuasan pasien

3. Hasil dan Pembahasan

a. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Majenang

Dimensi reliability terdapat tiga pernyataan yaitu keterampilan pada saat mendaftarkan pasien, petugas pendaftaran melakukan registrasi pendaftaran dengan tepat dan cepat, dan petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik yang dituju.

Tabel 1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability Terhadap Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi	%
1	Puas	78	80%
2	Tidak Puas	20	20%
Jumlah		98	100%

Sumber: Data Primer 2021

Tabel 1 diketahui bahwa pasien rawat jalan pada dimensi reliability dari sampel 98 responden didapat kategori puas 80% dan kategori tidak puas 20%.

b. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Majenang

Dimensi assurance terdapat dua pernyataan yaitu petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, dan petugas pendaftaran mampu menciptakan suasana agar pasien merasa dipentingkan dan terjamin.

Tabel 1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance Terhadap Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi	%
1	Puas	86	88%
2	Tidak Puas	12	12%
Jumlah		98	100%

Sumber: Data Primer 2021

Tabel 2. diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi assurance dari sampel 98 responden didapat kategori puas 88% dan kategori tidak puas 12%.

c. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangibles Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Majenang

Dimensi tangibles terdapat empat pernyataan, yaitu penampilan petugas pendaftaran, ruang tunggu memadai, kebersihan tempat pendaftaran, dan terdapat petunjuk mengenai alur pendaftaran (baliho, spanduk, poster dll).

Tabel 2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangibles Terhadap Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi	%
1	Puas	68	69%
2	Tidak Puas	30	31%
Jumlah		98	100%

Sumber: Data Primer 2021

Tabel 3. diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi tangibles dari sampel 98 responden didapat kategori puas 69% dan kategori tidak puas 31%.

d. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphaty Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Majenang

Dimensi emphaty terdapat tiga pernyataan yaitu petugas pendaftaran mewawancarai pasien dengan menggunakan tutur kata yang baik, petugas pendaftaran memberi senyum dan salam saat menerima pasien, dan petugas membantu pasien apabila mendapat kesulitan dalam melengkapi persyaratan.

Tabel 4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphaty Terhadap Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	
		Frekuensi	%
1	Puas	83	85%
2	Tidak Puas	15	15%
Jumlah		98	100%

Sumber: Data Primer 2021

Tabel 4. diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi emphaty dari sampel 98 responden didapat kategori puas 85% dan kategori tidak puas 15%.

e. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Majenang

Dimensi responsiveness terdapat tiga pernyataan yaitu petugas mengingatkan pasien agar kartu berobat jangan sampai hilang dan dibawa setiap kali berobat ke rumah sakit, petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dan petugas pendaftaran memberi informasi kepada pasien dengan jelas.

Tabel 5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness Terhadap Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase %
1	Puas	86	88%
2	Tidak Puas	12	12%
Jumlah		98	100%

Sumber: Data Primer 2021

Tabel 5. diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi responsiveness dari sampel 98 responden didapat kategori puas 88% dan kategori tidak puas 12%.

f. Kepuasan Pasien Berdasarkan Seluruh Aspek Dimensi Mutu Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Majenang

Kepuasan pasien yaitu perasaan yang muncul setelah mendapatkan pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan atau tidak.

Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Seluruh Aspek Dimensi Terhadap Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase %
1	Puas	80	82%
2	Tidak Puas	18	18%
Jumlah		98	100%

Sumber: Data Primer 2021

Tabel 6. diketahui bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada seluruh aspek dimensi dari sampel 98 responden yaitu dengan kategori puas 82% dan kategori tidak puas 18%.

1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reliability Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Majenang

Kepuasan pasien pada dimensi reliability dari sampel 98 responden terdapat kategori puas 80%. Kategori tidak puas sebanyak 20%.

Dimensi reliability pada pernyataan petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik yang dituju dengan skor 308. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Maulana, I., & Suhenda, A. (2021) di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya bahwa pada saat petugas pendaftaran setelah selesai pelayanan mendaftarkan pasien selalu mengarahkan pasien ke poliklinik yang akan dituju.

Pernyataan petugas pendaftaran melakukan registrasi pendaftaran dengan tepat dan cepat dengan skor

303. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Husin, H., & Awaliah, N. A. (2020) di Rumah Sakit Bhayangkara bahwa kepuasan pada dimensi kehandalan yang menyebutkan bahwa pelayanan di pendaftaran dilakukan secara cepat dan tepat sejak pertama kali pasien kontak. Hasil penelitian Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017) di TPPRJ Puskesmas Yogyakarta menyebutkan bahwa sebagian besar pasien puas terhadap kehandalan dan ketepatan pelayanan petugas pendaftaran dilakukan dengan cepat tanpa membedakan kedudukan, agama, suku, ras maupun faktor lainnya.

Pernyataan keterampilan atau kemampuan petugas saat mendaftarkan pasien seperti ketepatan waktu pelayanan dan waktu mengurus pendaftaran dengan skor 299. Hal ini berbeda dengan penelitian Tail, M. A., et.al. (2020) di RSUD X bahwa terdapat keluhan masalah dipelayanan pendaftaran yang tidak tertangani dengan baik, dan responden merasa pelayanan di rumah sakit tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Sebaiknya petugas pendaftaran memaksimalkan kemampuannya dalam mendaftarkan pasien melalui pelatihan, seminar, workshop maupun pendidikan. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Herlambang (2016), bahwa dimensi reliability supaya melayani pasien sesuai janji yang telah ditawarkan.

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Majenang

Kepuasan pasien pada dimensi assurance dari sampel 98 responden terdapat kategori puas 88%. Kategori tidak puas sebanyak 12%.

Dimensi assurance pada pernyataan petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan dengan skor 311. Hal ini sejalan dengan penelitian Husin, H., & Awaliah, N. A. (2020) di RS

Bhayangkara bahwa pasien puas kepada petugas pendaftaran yang berkarakter sopan dan ramah pada saat melayani pendaftaran, serta penelitian Maulana, I., & Suhenda, A. (2021) di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya bahwa petugas mampu berkomunikasi dengan baik dan melayani pendaftaran secara ramah dan sopan.

Pernyataan petugas pendaftaran mampu menciptakan suasana agar pasien merasa dipentingkan dan terjamin dengan skor 300. Apabila pelayanan tidak sama dengan keinginan pasien sehingga akan mengakibatkan ketidakpuasan yang cenderung pasien enggan datang kembali ke rumah sakit untuk berobat kembali. Hal ini berbeda dengan penelitian Laeliah, N., & Subekti, H. (2017) di RSUD Kabupaten Indramayu bahwa petugas pendaftaran melayani pasien selama proses pelayanan masih belum memuaskan. Sebaiknya petugas pendaftaran dapat memberikan suasana yang nyaman ketika pasien melakukan pendaftaran, sehingga akan merasa dipentingkan dan terjamin. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Herlambang (2016), bahwa dimensi assurance mencakup keahlian petugas terhadap wawasan dan keahlian ketika menumbuhkan kepercayaan kepada pasien.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangibles Terhadap Pelayanan di TPRJ RSUD Majenang

Kepuasan pasien pada dimensi tangibles dari sampel 98 responden terdapat kategori puas 69%. Kategori tidak puas sebanyak 31%.

Dimensi tangibles pada pernyataan penampilan petugas pendaftaran dengan skor 315. Hal ini sejalan dengan penelitian Maulana, I., & Suhenda, A. (2021) di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya petugas pendaftaran menggunakan seragam sesuai dengan jadwal sehingga terlihat rapi. Hasil penelitian Husin, H., &

Awaliah, N. A. (2020) di Rumah Sakit Bhayangkara bahwa setelah menerima pelayanan dapat melihat dan merasakan yang dapat merubah pendapat pasien seperti pada bagian kerapian dan kebersihan dikatakan baik dan penelitian Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017) di RSIJS bahwa penampilan petugas pendaftaran ketika bertemu dengan pasien merupakan bagian yang penting dikarenakan pasien akan nyaman pada saat pelayanan pendaftaran apabila petugas rumah sakit terlihat rapi dan bersih.

Pernyataan pada petunjuk mengenai alur pendaftaran (baliho, spanduk, poster dll) skor 304 dan pernyataan kebersihan tempat pendaftaran skor 300. Hal ini sejalan dengan penelitian Husin, H., & Awaliah, N. A. (2020) di Rumah Sakit Bhayangkara bahwa terkait kelengkapan rumah sakit seperti, alat, sarana dan prasarana di TPRJ sudah baik, karena pelayanan dinilai dari aspek dalam dan luar gedung yang diatur dengan menarik, suasana nyaman, gedung yang bersih, dan kecanggihan peralatan yang ada.

Pernyataan pada ruang tunggu kurang memadai skor 278. Hal ini berbeda dengan penelitian Tail, M. A., et.al. (2020) di RSUD X bahwa ruang tunggu masih kurang luas dan kurang nyaman, serta penelitian Rensiner, R., et.al. (2018) di RSUD Achmad Darwis bahwa terdapat pasien yang masih memiliki problem di ruang tunggu karena ruang tunggu sempit dengan jumlah kursi yang kurang sehingga menjadi tidak nyaman pada saat menunggu antrian. Sebaiknya dilakukan penambahan kursi di ruang tunggu supaya pasien tidak ada yang berdiri dan merasa nyaman saat menunggu antrian. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Herlambang (2016), bahwa dimensi tangibles yang berkaitan dengan bentuk nyata secara fisik mencakup tampilan dan

kelengkapan fasilitas fisik contohnya bangunan, ruang front office, kebersihan, penampilan, kerapian, dan kenyamanan di tempat tunggu.

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Emphaty Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Majenang

Kepuasan pasien pada dimensi emphaty dari sampel 98 responden terdapat kategori puas 85%. Kategori tidak puas sebanyak 15%.

Dimensi emphaty pada pernyataan petugas pendaftaran mewawancarai pasien dengan menggunakan tutur kata yang baik dengan skor 317. Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian Husin, H., & Awaliah, N. A. (2020) di Rumah Sakit Bhayangkara bahwa petugas pendaftaran sudah melayani pasien dengan bertutur kata yang baik dan ramah sehingga mudah dimengerti penjelasan yang diberikan oleh petugas pendaftaran.

Pernyataan petugas membantu pasien apabila mendapat kesulitan dalam melengkapi persyaratan dengan skor 306. Hal ini sejalan dengan penelitian Laeliah, N., & Subekti, H. (2017) di RSUD Kabupaten Indramayu bahwa dalam pelayanan petugas peduli kepada pasien dengan menanyakan keperluan dan membantunya.

Pernyataan petugas pendaftaran memberi senyum dan salam saat menerima pasien dengan skor 303. Hal ini berbeda dengan penelitian Husin, H., & Awaliah, N. A. (2020) di Rumah Sakit Bhayangkara bahwa petugas pendaftaran masih dinilai kurang ramah dan terkesan acuh. Sebaiknya petugas pendaftaran menciptakan suasana yang nyaman dengan membiasakan senyum dan salam ketika bertemu dengan pasien. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Herlambang (2016), bahwa dimensi emphaty berkaitan dengan perhatian secara pribadi yang diterima pasien maupun keluarganya dari rumah sakit.

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness Terhadap Pelayanan di TPPRJ RSUD Majenang

Kepuasan pasien pada dimensi responsiveness dari sampel 98 responden terdapat kategori puas 88%. Kategori tidak puas sebanyak 12%.

Dimensi responsiveness pada pernyataan petugas mengingatkan pasien agar kartu berobat jangan sampai hilang dan dibawa setiap kali berobat ke rumah sakit dengan skor 314. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Maulana, I., & Suhenda, A. (2021) di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya bahwa pada saat petugas mendaftarkan pasien selalu mengingatkan pasien supaya kartu berobat jangan hilang dan dibawa ketika berobat karena akan menjadi bukti pasien sebelumnya pernah daftar dan tersimpan sebagai pasien serta memudahkan petugas pendaftaran rawat jalan ketika mencari Dokumen Rekam Medis lama di ruang filing.

Pernyataan petugas pendaftaran memberi informasi kepada pasien dengan jelas dengan skor 310. Hal ini sejalan dengan penelitian Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017) di TPPRJ Puskesmas Yogyakarta bahwa petugas pendaftaran rawat jalan membantu, memberikan pelayanan, dan menyampaikan informasi dengan jelas ketika menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah pasien dengan tepat sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pernyataan petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dengan skor 304. Hal ini berbeda dengan dengan penelitian Tail, M. A., et.al. (2020) di RSUD X bahwa pelayanan yang diberikan kurang cepat, karena petugas tidak memberitahukan kapan pelayanan akan diberikan, kurang menunjukkan perhatian, dan kurang membantu dalam memberikan pelayanan. Sebaiknya petugas pendaftaran

menolong dan melayani pasien secara cepat dan tanggap. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Herlambang (2016), bahwa dimensi responsiveness berkaitan dengan tanggapan petugas ketika menolong pasien dan menyarankan pelayanan secara cepat dan tanggap.

6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Seluruh Aspek Dimensi Terhadap Pelayanan di TPRJ RSUD Majenang

Kepuasan pasien yaitu pandangan senang, memuaskan terhadap pasien karena terpenuhi kemauan ketika dilakukan jasa pelayanan kesehatan (Rosyidi, 2020). Kepuasan pasien yaitu penilaian positif pada dimensi pelayanan yang bermacam-macam (Satrianegara, 2014).

Kepuasan pasien yaitu suatu harapan terhadap kenyataan pelayanan kepada pasien pada saat menerima pelayanan akan puas jika pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya jika kurang baik maka pasien atau keluarga pasien akan merasa tidak puas.

Kepuasan pasien berdasarkan seluruh aspek dimensi di RSUD Majenang didapatkan hasil tertinggi pada aspek dimensi responsiveness dan assurance dengan kepuasan 88%. Kepuasan terendah pada dimensi tangibles 69%. Ketidakpuasan pasien tertinggi pada dimensi tangibles 31%. Ketidakpuasan terendah pada dimensi responsiveness dan assurance dengan tingkat ketidakpuasan 12%. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Husin, H., & Awaliah, N. A. (2020) di Rumah Sakit Bhayangkara bahwa kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi responsiveness dan ketidakpuasan terendah pada dimensi tangibles.

4. Simpulan dan Saran

Kategori puas didapatkan hasil dari seluruh aspek dimensi yaitu 82% dan kategori tidak puas 18%, tetapi belum

sesuai dengan SPM RS karena berdasarkan persentase kepuasan yaitu $\geq 90\%$.

- 1) Kepuasan pasien dalam dimensi reliability didapatkan kategori puas 80% dan kategori tidak puas 20%. Dimensi reliability dengan jumlah skor tertinggi 308 pada pernyataan petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke poliklinik yang dituju. Jumlah skor terendah 299 pada pernyataan keterampilan petugas pada saat mendaftarkan pasien.
- 2) Kepuasan pasien dalam dimensi assurance didapatkan kategori puas 88% dan kategori tidak puas 12%. Dimensi assurance dengan jumlah skor tertinggi 311 pada pernyataan petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan. Jumlah skor terendah 300 pada pernyataan petugas pendaftaran mampu menciptakan suasana agar pasien merasa dipentingkan dan terjamin.
- 3) Kepuasan pasien dalam dimensi tangibles didapatkan kategori puas 69% dan kategori tidak puas 31%. Dimensi tangibles dengan jumlah skor tertinggi 315 pada pernyataan penampilan petugas pendaftaran. Jumlah skor terendah 278 pada pernyataan ruang tunggu kurang memadai.
- 4) Kepuasan pasien dalam dimensi empathy didapatkan kategori puas 85% dan kategori tidak puas 15%. Dimensi empathy dengan jumlah skor tertinggi 317 pada pernyataan petugas pendaftaran mewawancarai pasien dengan menggunakan tutur kata yang baik. Jumlah skor terendah 303 pada pernyataan petugas pendaftaran memberi senyum dan salam saat menerima pasien.
- 5) Kepuasan pasien dalam dimensi responsiveness didapatkan kategori puas 88% dan kategori tidak puas 12%. Dimensi responsiveness dengan jumlah skor tertinggi 314 pada

pernyataan petugas mengingatkan pasien agar kartu berobat jangan sampai hilang dan dibawa setiap kali berobat ke rumah sakit. Jumlah skor terendah 304 pada pernyataan petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada pihak RSUD Majenang yang telah memberikan izin untuk melakukan pengambilan data. Selain itu, disampaikan terimakasih juga kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner yang telah diberikan.

6. Daftar Pustaka

- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Husin, H., dan Awaliah, N. A. (2020). Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan TPRJ Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 10(3), 133-138.
- Kuntoro, W., dan Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.
- Laeliyah, N., dan Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Maulana, I., dan Suhenda, A. (2021). Kepuasan Pasien BPJS PBI Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD DR. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 68-72.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/PER/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Muninjaya, A.A.G. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Rosyidi, I., Sudarta, W, I., dan Susilo, E. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Taekab, A.H., Suryawati, C., dan Kusumastuti. (2019). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31-40.
- Tail, M. A., Silitonga, Wartiningih, M., dan Silitonga, H. T. H. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X Berdasarkan Metode Servqual. *Prominentia Medical Journal*, 1(1), 36-44.