
TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENDAFTARAN DI RUMAH SAKIT UMUM CITRA HUSADA SIGLI TAHUN 2022

Supriyanti ^{1,*}; Oriza Satifa ²; Rifka Mardhiani ³

¹Poltekkes Kemenkes Aceh

*e-mail : suprianti817@gmail.com

²Akademi Pererekam dan Informatika Kesehatan (APIKES) Sihat Beurata Banda Aceh

*e-mail : orizasativa.ssi@gmail.com

³Akademi Pererekam dan Informatika Kesehatan (APIKES) Sihat Beurata Banda Aceh

*e-mail : mardhianirifka7@gmail.com

*e-mail : suprianti817@gmail.com

Informasi Artikel

Abstrak

Diterima:
23 Januari 2023

Revised :
08 Februari 2023

Accepted:
10 Februari 2023

Kata kunci:

Kepuasan, Pasien,
Pelayanan

Salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan ini adalah mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022. Dikarenakan jumlah pasien yang besar, maka perhitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sampel sebanyak 37 orang pasien. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi, yaitu: berdasarkan dimensi keandalan (*reability*) memiliki persentase 76% dikategorikan baik, berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki persentase 78% dikategorikan baik, berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) memiliki persentase 81% dikategorikan baik, berdasarkan dimensi empati (*empathy*) memiliki persentase 84% dikategorikan baik, berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) memiliki persentase 84% dan dikategorikan baik.

How to Cite: Supriyanti dkk (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022. *PERISAI: Jurnal Pendidikan dan Riset Ilmu Sains*, 2(1), 83-95.

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan berfungsi menyediakan pelayanan secara lengkap dengan mengutamakan upaya pencegahan dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu (Herlambang, 2012). Salah satu instalasi pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang

menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2010).

Menurut Permenkes RI No.30 Tahun 2014, Rumah sakit adalah suatu organisasi kompleks yang menggunakan perpaduan peralatan ilmiah yang rumit dan khusus, yang difungsikan oleh kelompok tenaga terlatih dan terdidik dalam menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan pengetahuan medis modern untuk tujuan pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang diberikan sesuai dengan haknya, yakni pelayanan yang bermutu dan paripurna. Pasien mengharapkan petugas memberi pelayanan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan mereka yaitu manusiawi, cepat, penuh empati, ramah, dan komunikatif (Nursalam, 2011). Tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh, merasa tidak puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas karena dianggap kurang baik dan tidak peka terhadap kebutuhan pasien. Maka bukan hal yang tidak mungkin minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit tersebut berkurang dan lebih memilih pelayanan kesehatan yang lain yang bisa memberikan jaminan kepuasan dengan pelayanan yang lebih baik (Herlambang, 2012).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan puskesmas, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan puskesmas yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Marhenta, et al., 2018).

Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan. Menurut Kotler, (2013) ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Realibilitas/keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan untuk berobat di suatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan

pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan (Savitri, 2011). Tempat penerimaan pasien merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas, maka petugas pendaftaran rawat jalan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Dari pengamatan sementara yang penulis amati di lokasi penelitian masih ditemukan permasalahan seperti sering terjadi gangguan pada jaringan wifi LAND/jaringan BPJS, fasilitas di ruang pendaftaran seperti kamar mandi tidak tersedia dan kurangnya kursi bagi pasien yang menunggu dan juga ruang penyimpanan berada sangat jauh dari ruang pendaftaran pasien, pasien lama menunggu waktu ambil nomor antrian, dan pasien lama menunggu saat pendaftaran, antrian pasien via online/wa pasien lama menunggu karena antrian wa bukan antrian memakai karcis atau nomor, pada pendaftaran online itu memakai sistem antrian jam. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022.

Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Pendaftaran

Kepuasan pasien adalah dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang telah mendapat pelayanan suatu jasa yang baik. Mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat kepuasan seseorang yang telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa dan apabila sesuai dengan harapan maka pelanggan akan sangat puas, sedangkan apabila kinerja melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puas (Supranto, 2014).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya. Ada perhatian terhadap keluhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas, hasil, dan derita-derita serta jerih yang dialami dalam memperoleh hasil tersebut (Pohan, 2013).

Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya (Parasuraman, et.al., 2013), yaitu :

1. Realibilitas/keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan respond atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani pasien.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, dan keinginan para staf untuk membantu layanan yang responsif dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti.
3. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan
4. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan
5. Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Metode

Jenis penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Kuantitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya.

Rumusan masalah dalam penelitian berfokus bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022.

Adapun tujuan umum dari penelitian yang dilakukan ini adalah mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Citra Husada sigli di Jl.Lampeudeu Baroh, Pidie, Kabupaten Pidie, Aceh pada tanggal 18 s/d20 April 2022.

Teknik pengambilan sampel dari penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di Unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022. Dikarenakan jumlah pasien yang besar, maka perhitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sampel sebanyak 37 orang pasien.

Instrumen yang digunakan yaitu kuisisioner dan check list. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Dalam penelitian ini data dianalisa dengan metode statistik dengan teknik pengumpulan data secara univariat yang dilakukan terhadap masing-masing variabel dan hasil penelitian dianalisis untuk mengetahui distribusi dan presentase dari tiap variabel.

Hasil dan pembahasan

Hasil

Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran.

Hasil penelitian menggambarkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran berdasarkan lima dimensi utama, yaitu: reabilitas/keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Penjabaran lebih lengkap mengenai hasil penelitian, adalah sebagai berikut:

1. Dimensi Reabilitas/kendala (*reability*) pada ruang pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian terkait dimensi reabilitas/kendala (*reability*), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1: Tabel Dimensi Reabilitas/kendala (*reability*) pada ruang Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022 (n=37)

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	P1	28	9
2	P2	27	10
3	P3	25	12
4	P4	30	7
Total		110	38
Rata-rata		28	9

No	Reabilitas/Kendala	Frekuensi	Persentase %
1.	Ya	28	76%
2.	Tidak	9	24%
Jumlah		37	100%

Dari tabel di atas, persentase dengan rata-rata jawaban "Ya", yaitu 76%, ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$P = f/N \times 100\% \\ = 28/37 \times 100\% = 76\%$$

Sedangkan persentase dengan rata-rata jawaban "Tidak", yaitu 24%. ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$P = f/N \times 100\% \\ = 9/37 \times 100\% = 24\%$$

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada tabel 1 menunjukkan bahwa responden menjawab kategori "Ya" sebanyak 76% dan responden yang menjawab "Tidak" berjumlah 24%.

2. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) pada ruang pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian terkait dimensi daya tanggap (*responsiveness*), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2: Dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) pada ruang Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022 (n=37)

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	P1	29	8
2	P2	28	9
3	P3	26	11
4	P4	31	6
Total		114	34
Rata-rata		29	8

No	Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase %
1.	Ya	29	78%
2.	Tidak	8	22%
Jumlah		37	100%

Dari tabel di atas, persentase dengan rata-rata jawaban “Ya”, yaitu 78%, ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned}
 P &= f/N \times 100\% \\
 &= 29/37 \times 100\% \\
 &= 78\%
 \end{aligned}$$

Sedangkan persentase dengan rata-rata jawaban “Tidak”, yaitu 22%. ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned}
 P &= f/N \times 100\% \\
 &= 8/37 \times 100\% \\
 &= 22\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada tabel 2 menunjukkan bahwa responden menjawab kategori “Ya” sebanyak 78 % dan responden yang menjawab “Tidak ” berjumlah 22 %.

3. Dimensi Jaminan (*assurance*) pada ruang pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian terkait dimensi jaminan (*assurance*), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3: Dimensi (*assurance*) pada ruang Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022 (n=37)

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	P1	30	7
2	P2	29	8
3	P3	27	10
4	P4	32	5
Total		118	30
Rata-rata		30	7

No	Jaminan	Frekuensi	Persentase %
1.	Ya	30	81%
2.	Tidak	7	19%
Jumlah		37	100%

Dari tabel di atas, persentase dengan rata-rata jawaban “Ya”, yaitu 81%, ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} P &= f/N \times 100\% \\ &= 30/37 \times 100\% \\ &= 81\% \end{aligned}$$

Sedangkan persentase dengan rata-rata jawaban “Tidak”, yaitu 19%. ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} P &= f/N \times 100\% \\ &= 7/37 \times 100\% \\ &= 19\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada tabel 3 menunjukkan bahwa responden menjawab kategori “Ya” sebanyak 81 % dan responden yang menjawab “Tidak Puas” berjumlah 19%.

4. Dimensi Empati (*empathy*) pada ruang pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian terkait dimensi empati (*empathy*), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4: Dimensi empati (*empathy*) pada ruang Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022 (n=37)

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	P1	32	5
2	P2	30	7
3	P3	29	8
4	P4	33	4
Total		124	24
Rata-rata		31	6

No	Empati	Frekuensi	Persentase %
1.	Ya	31	84%
2.	Tidak	6	16%
Jumlah		37	100%

Dari tabel di atas, persentase dengan rata-rata jawaban “Ya”, yaitu 84%, ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} P &= f/N \times 100\% \\ &= 31/37 \times 100\% \\ &= 84\% \end{aligned}$$

Sedangkan persentase dengan rata-rata jawaban “Tidak”, yaitu 16%. ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} P &= f/N \times 100\% \\ &= 6/37 \times 100\% \\ &= 16\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada tabel 4 menunjukkan bahwa responden menjawab kategori “ya” sebanyak 84% dan responden yang menjawab “Tidak” berjumlah 16%

5. Dimensi Bukti Fisik (*tangible*) pada ruang pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian terkait dimensi empati (*empathy*), diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5: Kualitas Bukti Fisik (*tangible*) pada ruang Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022 (n=37)

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	P1	33	4
2	P2	31	6
3	P3	32	5
4	P4	30	7
Total		126	22
Rata-rata		31	6

No	Bukti Fisik	Frekuensi	Persentase %
1.	Ya	31	84%
2.	Tidak	6	16%
Jumlah		37	100%

Dari tabel diatas, persentase dengan rata-rata jawaban “Ya”, yaitu 84%, ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} P &= f/N \times 100\% \\ &= 31/37 \times 100\% \\ &= 84\% \end{aligned}$$

Sedangkan persentase dengan rata-rata jawaban “Tidak”, yaitu 16%. ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} P &= f/N \times 100\% \\ &= 6/37 \times 100\% \\ &= 16\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada tabel 5 menunjukkan bahwa responden menjawab kategori “ya” sebanyak 84% dan responden yang menjawab “Tidak” berjumlah 16%.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6: Kepuasan pasien terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022 (n=37)

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	P1	32	5
2	P2	30	7
3	P3	31	6
4	P4	29	8
Total		122	26
Rata-rata		30	7

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase %
1.	Ya	30	81%
2.	Tidak	7	19%
Jumlah		37	100%

Dari tabel diatas, persentase dengan rata-rata jawaban “Ya”, yaitu 81%, ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} P &= f/N \times 100\% \\ &= 30/37 \times 100\% \\ &= 81\% \end{aligned}$$

Sedangkan persentase dengan rata-rata jawaban “Tidak”, yaitu 19%. ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$\begin{aligned} P &= f/N \times 100\% \\ &= 7/37 \times 100\% \\ &= 19\% \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pada tabel 6 menunjukkan bahwa responden menjawab kategori “ya” sebanyak 81% dan responden yang menjawab “Tidak” berjumlah 19 %.

Pembahasan

Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 5 dimensi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pendaftaran, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi Reabilitas/kendala (*reability*) pada ruang pendaftaran

Dari hasil penelitian tabel 1 yang diperoleh terhadap standar kualitas presentase kepuasan pasien Reabilitas/kendala (*reability*) pada ruang pendaftaran pelayanan pasien di TPRJ menunjukkan bahwa petugas sudah dapat melayani pasien dengan harapan pasien informasi sesuai dengan yang dibutuhkan pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh petugas di TPRJ Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022 sudah dapat memenuhi kebutuhan pasien walaupun belum maksimal. Konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif.

Keandalan (reliability) adalah aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit seperti kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam hal ini apakah jasa yang diberikan sesuai dengan standar umum atau bahkan standar internasional. Hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien adalah mempunyai hubungan yang positif. Karena apabila keandalan sebuah Rumah Sakit semakin baik dalam persepsi pasien maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Farhan bahwa keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Mantri, 2018).

Dari hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwa standar kualitas pelayanan petugas Rekam medis di TPRJ di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022, sudah mencapai kategori baik, karena petugas sudah memberikan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan pasien harapkan. Standar efektifitas pelayanan kepada pasien khususnya di TPRJ dipandang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dalam sistem pelayanan kesehatan.

2. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) pada ruang pendaftaran

Dari hasil penelitian tabel 2 yang diperoleh menunjukkan bahwa petugas sudah membantu pasien jika ada permasalahan dan melakukan tindakan dengan cepat walaupun belum maksimal.

Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Dapat juga berarti kecepatan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan sekaligus mampu menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari pasien (Mantri, 2018).

Peneliti menyimpulkan dari hasil penelitian untuk faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien di TPRJ di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022 sudah mencapai kategori puas dimana pasien sudah mencapai harapan yang diinginkan. Petugas harus memperhatikan apa yang diperlukan oleh pasien terutama memberikan informasi yang jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien yang datang berobat agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

3. Dimensi Jaminan (*assurance*) pada ruang pendaftaran

Dari hasil penelitian tabel 3 yang diperoleh bahwa petugas sudah dapat memberikan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh pihak rumah sakit baik itu sikap petugas yang sopan dan lemah lembut dalam

melayani pasien pada saat mendaftar dan tindakan serius yang diberikan oleh petugas kepada pasien yang mengalami masalah di TPRJ.

Jaminan (*assurance*) adalah jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumberdaya manusia sesuai dengan standard dan hal-hal yang sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan (Mantri, 2018).

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian untuk cara pemberian pelayanan di TPRJ di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022 sudah mencapai kategori baik dimana sikap petugas yang sopan dan lemah lembut dalam melayani pasien pada saat mendaftar dan tindakan serius yang diberikan oleh petugas kepada pasien yang mengalami masalah di TPRJ.

4. Dimensi Empati (*empathy*) pada ruang pendaftaran

Dari hasil penelitian tabel 4 yang diperoleh menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang didapatkan di TPRJ, pasien juga dapat menerima informasi yang diperlukan dari petugas di TPRJ dan menerima sikap petugas yang baik dalam melayani pasien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

Empati (*empathy*) adalah berkaitan dengan perhatian penuh kepada pasien, misalnya melayani pasien dengan ramah, kemudahan dalam memberikan pelayanan, komunikasi serta kemampuan memahami kebutuhan pasien (Mantri, 2018).

5. Dimensi Bukti Fisik (*tangible*) pada ruang pendaftaran

Dari hasil penelitian tabel 5 yang diperoleh menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang didapatkan di TPRJ, pasien juga dapat sangat nyaman dengan ruangan yang rapi dan bersih, menerima informasi yang diperlukan dari petugas di TPRJ, dan menerima sikap petugas yang baik dalam melayani pasien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, serta petugas berpenampilan yang bersih dan rapi.

Dimensi bukti Fisik (*tangible*) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik dalam sebuah rumah sakit maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya jika persepsi pasien buruk terhadap bukti fisik dalam sebuah rumah sakit maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Hermansya, 2011).

Menurut asumsi penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan di RSU Citra Husada Sigli masih belum sempurna dan masih ada yang tidak sesuai dengan ketentuan tertentu, hal ini masih kurang kepuasan pasien. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan masih kurang di RSU Citra Husada Sigli.

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan pasien memiliki persentase 81%, dimana hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan dalam kategori baik.

Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan pasien setelah kinerja atau pelayanan yang didapat melebihi harapannya, yang kemudian akan membuat pasien menjadi loyal dan akan kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut (Mantri, 2018).

Asumsi peneliti tentang kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Citra Husada Sigli masih belum sempurna dan masih ada yang tidak sesuai dengan ketentuan tertentu, hal ini masih kurang kepuasan pasien. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan masih kurang di RSUD Citra Husada Sigli.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli Tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi, yaitu: berdasarkan dimensi keandalan (*reability*) memiliki persentase 76% dikategorikan baik, berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki persentase 78% dikategorikan baik, berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) memiliki persentase 81% dikategorikan baik, berdasarkan dimensi empati (*empathy*) memiliki persentase 84% dikategorikan baik, berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) memiliki persentase 84% dan dikategorikan baik.
2. Dan Persentase kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran yang didapatkan 81%, hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien dikategorikan baik.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini pada pihak Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli yaitu :

1. Petugas yang ada di bagian pendaftaran rawat jalan rekam medis sebaiknya merupakan ahli profesi perekam medis agar pelayanan atau proses kinerja rekam medis dapat terlaksana dengan baik.
2. Diharapkan kepada seluruh petugas pendaftaran rawat jalan rekam medis untuk terus meningkatkan rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya atau dalam memberi pelayanan kepada pasien.
3. Diharapkan kepada petugas rawat jalan rekam medis agar diberi pelatihan khusus tentang cara pengelolaan rekam medis yang penuh tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Herlambang, S. 2012. *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit Yogyakarta: Gosyen publishing*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mantri, Wira. 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan)*.
- Marhenta, Y.B., Satibi dan Wiedyaningsih, C. 2018, 'Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama', *JMPF*, 8(1), hal. 18-23.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Novianti .2010. *Gambaran Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) Badan Pelayanan Umum Daerah Rumah Sakit Dr. Fauziah Bireun Tahun 2010*.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Savitri. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis* . In yogyakarta Quantum sinergis media, 2.
- Supranto, M.A. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Keempat. Jakarta : PT. Rineka Cipta.