



Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya Pada Tahun 2025

Yulia Fatimah¹, Andi Suhenda^{2*}, Ari sukawan³, Ayu Rahayu Lestari⁴

^{1,2,3,4} Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya, Kota Tasikmalaya, Indonesia

yuliaftmh963@gmail.com, andi.suhenda@dosen.poltekkestasikmalaya.ac.id, Arisukawan86@gmail.com,
ayu.tari92@gmail.com

Keywords:

patient
satisfaction,
effective
communication,
Quality of service

ABSTRACT

Patient satisfaction with services can lead to changes in attitudes (attitude change) in individuals in communication. The goal is to offer convenience in understanding the messages conveyed between providers. The quality of health services at the level of health services for individuals and communities that are able to increase health contributions to the maximum, Introduction conducted on January 21, 2025 at the Health Center, there are still patients who feel dissatisfied with the services provided at the Health Center. The type of research applied is quantitative. The research subjects were outpatients who had received services from registration officers. Research Results from the quality dimension Show 66% stated satisfied, and 33% stated dissatisfied. Responsiveness dimension 33% stated satisfied and 66% stated dissatisfied, Assurance quality dimension showed 49% and 50% stated dissatisfied, Reliability quality dimension showed 66% stated satisfied and 33% stated dissatisfied, Physical evidence quality dimension showed 25% stated satisfied and 75% stated dissatisfied. The results of patient satisfaction show that all dimensions of service quality are in the less than satisfactory category because they are not in accordance with outpatient service standards, namely >90%, with details of the empathy dimension 33%, the comprehension dimension 66%, the assurance dimension 50%, the reliability dimension 33% and the physical evidence quality dimension 75%

Kata Kunci

Kepuasan
pasien,
komunika
si efektif,
Kualitas
Pelayanan

ABSTRAK

Pada kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat menimbulkan perubahan pada sikap (attitude change) pada individu dalam komunikasi. tujuannya adalah untuk menawarkan kemudahan di dalam mengerti pesan yang dinyanyikan antar pemberi. mutu layanan kesehatan pada tingkat layanan kesehatan bagi seseorang dan masyarakat yang mampu meningkatkan iuran kesehatan secara maksimal, Pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 21 Januari 2025 di puskesmas masih terdapat pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas. Jenis penelitian yang diterapkan ialah kuantitatif. Subjek penelitiannya pasien rawat jalan yang telah menerima pelayanan dari petugas pendaftaran. Hasil Penelitian dari dimensi mutu empati Menunjukkan 66% menyatakan puas, dan 33% menyatakan tidak puas. Dimensi daya tanggap 33% menyatakan puas dan 66% menyatakan tidak puas, Dimensi mutu Jaminan menunjukkan 49% dan 50% Menyatakan tidak puas, Dimensi mutu kehandalan menunjukkan 66% menyatakan puas dan 33% menyatakan tidak puas, Dimensi mutu bukti fisik menunjukkan 25% menyatakan puas dan 75 % menyatakan tidak puas. Hasil kepuasan pasien menunjukkan bahwa semua dimei mutu pelayanan dalam kategori kurang puas karena belum sesuai dengan standar pelayanan rawat jalan yaitu >90%, dengan rincian dimensi empati 33%, dimensi daya tangkap 66%, dimensi jaminan 50%, dimensi kehandalan 33% dan dimensi mutu bukti fisik 75%

Korespondensi Penulis:

Andi Suhenda,
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya,
Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan
Program Studi Diploma III Rekam Medis dan Informasi
Kesehatan
Jl. Cilolohan, Kahuripan, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya,
Jawa Barat.

Submitted : January 20, 2025; Accepted : April 22, 2025;

Published : 15 august, 2025



Copyright (c) 2024 The Author (s)

This article is distributed under a Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-
SA 4.0)



1. PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat atau biasa disebut dengan puskesmas merupakan unit pelaksana dari dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kesehatan di suatu wilayah.[1] Puskesmas memiliki peran dalam melindungi, memelihara, serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat berdasarkan peraturan menteri kesehatan RI Nomor 75 tahun 2017 pasal 1. [2] Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan pada tingkat pertama pada upaya kesehatan masyarakat maupun perorangan. Pelaksananya pada kegiatan promotif dan preventif untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal pada wilayah kerjanya. [3] Rekam Medis Elektronik (RME) adalah rekam medis yang dibuat menggunakan sistem elektronik dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 24 Tahun 2022. Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) di Rumah Sakit dapat menjadi solusi untuk meminimalkan kendala yang terjadi pada rekam medis. Rekam medis elektronik merupakan suatu sistem yang memungkinkan penyimpanan data pasien secara digital, menggantikan metode tradisional berbasis kertas. Sistem ini mencakup informasi medis penting seperti riwayat kesehatan, diagnosis, perawatan, resep obat, dan hasil tes [4]

Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dapat menimbulkan perubahan pada sikap individu dalam komunikasi. Tujuannya yaitu untuk menawarkan kemudahan di dalam mengerti pesan yang ditanyakan antar pemberi dan penerima.[6] Ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan puskesmas dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas. Kualitas pelayanan puskesmas bisa dilihat melalui penampilan profesional petugas kesehatan, ketepatan dan efektifitas layanan, serta perasaan puas pasien. Perasaan puas pasien diputuskan oleh layanan umum, semacam layanan administrasi, tenaga kesehatan, obat-obatan, sarana dan fasilitas pelayanan di puskesmas.

Pelayanan yaitu suatu tindakan diberikan oleh satu pihak yang lainnya. Sebenarnya tidak terwujud serta tidak berdampak pada kepemilikan. Menurut Lovelock pelayanan/jasa bisa dikelompokkan dalam kriteria[7]. Sebagai berikut: didasarkan pada sifat kegiatan jasa, didasarkan pada teknik pemberian jasa. Perawat yang bertugas selalu berkaitan dengan pasien perlu mempunyai banyak keterampilan, contohnya ialah keterampilan interpersonal diartikan keterampilan didalam berkomunikasi bersama pasien.[8] Sebenarnya tidak terwujud serta tidak berdampak pada kepemilikan. Menurut Lovelock pelayanan/jasa bisa dikelompokkan dalam kriteria. Sebagai berikut: didasarkan pada sifat kegiatan jasa, didasarkan pada teknik pemberian jasa.

Pusat kesehatan Masyarakat merupakan salah satu puskesmas di Kota Tasikmalaya, puskesmas yang memberikan pelayanan rawat jalan Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas pada Tanggal 21 Januari 2025 dari 10 Responden dan 15 pertanyaan di dapatkan 7 pertanyaan dengan hasil 46.6% tidak puas dan 55,4% puas di pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas.

2. METODE PENELITIAN

Jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif[9], populasi dalam penelitian ini adalah 22.799 pasien rawat jalan dengan rata-rata kunjungan pertahun di Puskesmas Pada tahun 2024, Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Kersanagara Kota Tasikmalaya Januari-Desember 2024 sebanyak 22.799 Pasien Adapun untuk menentukan sampel dihitung menggunakan rumus slovin

Perhitungan rumus slovin

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan

n = Sample

N = Populasi



e = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Kunjungan pada Puskesmas dengan kategori Non Rawat Inap Sesuai Perwalkot No. 50 tahun 2021 dan dengan kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2024 Sebanyak 22.799 pasien.

Tabel 1. Kepuasan pasien terhadap Dimensi Mutu Empati petugas di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Tahun 2025

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	66	66
2	Tidak Puas	33	34
Jumlah		99	100

Dimensi mutu empati merupakan mencakup suatu kemampuan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian personal, serta memahami suatu kebutuhan pasien pada indikator empati meliputi petugas pendaftaran harus menggunakan bahasa yang sopan saat mewawancarai pasien, menyapa dengan senyum dan salam ketika menerima pasien. Tabel tersebut dari sampel sebanyak 99 responden pasien rawat jalan terdapat 66 responden persentase 66% menyatakan puas dan sebanyak 33 responden dengan persentase 34% merasa tidak puas.[10]

Tabel 2. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Mutu Daya Tanggap petugas di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Tahun 2025

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	33	33
2	Tidak Puas	66	67
Jumlah		99	100

Daya tanggap merupakan kemampuan dalam memberikan bantuan serta pelayanan yang tepat kepada pasien melalui penyampaian informasi yang cukup jelas .Tabel tersebut menunjukkan bahwa dari sampel sebanyak 99 responden pasien rawat jalan terdapat 33 responden pada persentase 33% menyatakan puas dan sebanyak 66 responden pada persentase 66% menyatakan tidak puas.[11]

Tabel 3. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Mutu Jaminan petugas di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Tahun 2025

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	49	50
2	Tidak Puas	50	50
Jumlah		99	100

Mutu jaminan adalah sutu kemampuan yang memberikan pelayanan pada pasien dengan penyampaian informasi yang cukup jelas. Tabel tersebut menunjukkan bahwa dari sampel sebanyak 99 responden pasien rawat jalan terdapat 49 responden pada persentase 50% menyatakan puas dan sebanyak 50 responden pada persentase 50% menyatakan tidak puas.[12]



Tabel 4. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Mutu kehandalan petugas di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Tahun 2025

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	66	67
2	Tidak Puas	33	33
	Jumlah	99	100

Mutu kehandalan yaitu suatu kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dan akurat, terpercaya. Tabel tersebut menunjukkan bahwa dari sampel sebanyak 99 responden pasien rawat jalan terdapat 66 responden pada persentase 67% menyatakan puas dan sebanyak 33 responden pada persentase 33% menyatakan tidak puas.[13]

Tabel 5. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Mutu Bukti Fisik petugas di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Tahun 2025

No	Kategori	Jumlah Responden	Persentase
1	Puas	25	25
2	Tidak Puas	74	75
	Jumlah	99	100

Dimensi bukti fisik adalah kemampuan sebuah perusahaan dalam menunjukkan aksesibilitasnya dimana penampilan dan kemampuan sara dan prasarana fisik perusahaan dalam lingkungan sekitar. Tabel tersebut menunjukkan bahwa dari sampel sebanyak 99 responden pasien rawat jalan terdapat 25 responden pada persentase 25% menyatakan puas dan sebanyak 74 responden pada persentase 75% menyatakan tidak puas.[14]

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu pada Karakteristik responden dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa di puskesmas tersebut sebagian besar termasuk dalam kelompok usia dewasa dengan usia >35 tahun. Tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi mutu empati (*empathy*) diketahui responden yang merasa puas sebanyak 66 dan yang merasa tidak puas sebanyak 34 responden. Tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi mutu daya tangkap (*responsiveness*) diketahui responden yang merasa puas sebanyak 33 dan yang merasa tidak puas sebanyak 66 responden. Tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi jaminan (*assurance*) diketahui responden yang merasa puas sebanyak 49 dan yang merasa tidak puas sebanyak 50 responden. Tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi mutu kehandalan (*reliability*) diketahui responden yang merasa puas sebanyak 66 dan yang merasa tidak puas sebanyak 33 responden. Tingkat kepuasan pasien dari segi dimensi mutu bukti fisik (*tangible*) diketahui responden yang merasa puas sebanyak 25 dan yang merasa tidak puas sebanyak 75 responden.

REFERENSI

- [1] Murasidi, "Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Xyz Dengan Menggunakan Metode Servqual, Importance Performance Analysis Dan Potential Gain Customer Value," *J. TIN Univ.*



- Tanjungpura*, vol. 3, no. 1, pp. 92–97, 2018.
- [2] Y. Dianti, “Peraturan Menteri Kesehatan No.24 Tahun 2022,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 5–24, 2017.
- [3] M. Anggraini, *PENGARUH PERAN ORANG TUA TERHADAP MOTIVASI BELAJAR SISWA PADA PEMBELAJARAN ONLINE DI MASA PANDEMI COVID-19 DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 SIAK KABUPATEN SIAK*. 2016.
- [4] Y. W. Nugroho and F. A. Pramudita, “Peran Rekam Medis Elektronik dalam Meningkatkan Efisiensi, Kualitas Layanan Kesehatan, dan Keselamatan Perawatan Pasien: Analisis Systematic Literature Review,” *Media Publ. Promosi Kesehat. Indones.*, vol. 7, no. 2, pp. 343–350, 2024, doi: 10.56338/mppki.v7i2.4867.
- [5] T. Rachman, “Kepuasan pasien BPJS dan non BPJS di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 10–27, 2018.
- [6] Sesaria, “Defenisi Kepuasan Menurut kotler & keller (2018),” *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, no. 1, pp. 6–25, 2020.
- [7] N. A. Rokhmah and A. Anggorowati, “Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan,” *JHeS (Journal Heal. Stud.)*, vol. 1, no. 1, pp. 65–71, 2017, doi: 10.31101/jhes.186.
- [8] M. S. Ummah, “KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS,” *Sustain.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–14, 2019, [Online]. Available: http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSA_T_STRATEGI_MELESTARI
- [9] P. Intan, “Pengaruh Electronic Commerce (E-commerce) Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kecamatan Bekasi Utara,” *Repos. STIE Indones.*, vol. 4, p. 8, 2021, [Online]. Available: [http://repository.stei.ac.id/id/eprint/5842%0Ahttp://repository.stei.ac.id/5842/10/BAB II .pdf](http://repository.stei.ac.id/id/eprint/5842%0Ahttp://repository.stei.ac.id/5842/10/BAB%II.pdf)
- [10] R. Adolph, “濟無No Title No Title No Title,” pp. 1–23, 2016.
- [11] W. Kuntoro and W. Istiono, “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta,” *J. Kesehat. Vokasional*, vol. 2, no. 1, p. 140, 2017, doi: 10.22146/jkesvo.30327.
- [12] R. ARTAMEVIAH, “Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1.,” *Bab Ii Kaji. Pustaka 2.1*, vol. 12, no. 2004, pp. 6–25, 2022.
- [13] F. X. Hargiani, R. Wardani, R. Ambarika, and S. Imam Suprpto, “Implementasi Permenkes 65/2015 (Standar Pelayanan Fisioterapi) dan Permenkes 43/2019 (Puskesmas) Wilayah Jawa Timur INFORMASI ABSTRACT,” *J. Keperawatan Muhammadiyah*, vol. 7, no. 3, pp. 84–87, 2022.
- [14] H. M. 2021 Pelaksanaan Assembling Rekam Medis di Rumah Sakit Ulfa, “Pelaksanaan Assembling Rekam Medis di Rumah Sakit,” *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 4, no. 2, pp. 57–62, 2021, doi: 10.31983/jrmik.v4i2.6708.