

TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP TEMPAT PELAYANAN PENDAFTARAN DI PUSKESMAS SUGIH MUKTI CIWIDEY BANDUNG 2021

Fitri Nur Fauziah¹, Santi Hanapiah², Syaikhul Wahab³

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia^{1,2,3}

fnfauziah@piksi.ac.id¹, shanapiah@piksi.ac.id², Syaikhulwahab@gmail.com³

Received: 11-08-2021
Revised : 17-12-2021
Accepted: 18-12-2021

Abstrak

Latar Belakang: Tempat pendaftaran merupakan pelayanan pertama yang diterima oleh pasien yang dapat menentukan kepuasan pasien dan keinginan pasien untuk memperoleh pelayanan selanjutnya.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk meninjau tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien.

Metode: Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan desain penelitian cross sectional. Populasi yang digunakan adalah semua pasien yang berobat dan telah mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pada bulan Januari – Mei tahun 2021, yaitu sejumlah 3.911 pasien. Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin, sampel yang digunakan adalah 100 pasien yang dipilih secara random. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien puas terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti, namun masih ada unsur yang harus dilakukan suatu upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu kenyamanan pasien saat berada di ruang tunggu.

Kesimpulan: Kesimpulannya tinjauan kepuasan pasien terhadap tempat pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Sugih Mukti secara normatif mayoritas sudah mencapai tingkat puas.

Kata kunci: kepuasan pasien; pelayanan pendaftaran; pasien.

Abstract

Background: The place of registration is the first service received by the patient which can determine patient satisfaction and the patient's desire to obtain further services.

Objective: The purpose of this study was to review the level of patient satisfaction with the services provided at the patient registration site.

Methods: This research method is a quantitative descriptive study using a cross sectional research design. The population used is all patients who seek treatment and have received services at the registration site in January - May 2021, which are 3,911 patients. Based on the results of the calculation of

the slovin formula, the sample used was 100 patients who were selected randomly. Methods of data collection using a questionnaire and observation.

Results: *The results showed that the majority of patients were satisfied with the registration service at the Sugih Mukti Health Center, but there were still elements that needed to be made an effort to improve the quality of service, namely patient comfort while in the waiting room.*

Conclusion: *In conclusion, the review of patient satisfaction on the place of patient registration services at Sugih Mukti Health Center normatively the majority has reached the level of satisfaction..*

Keywords: *patient satisfaction; registration services; patient.*

**Correspondent Author: Santi Hanapiah
Email: shanapiah@piksi.ac.id*



PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Pare, 2020).

Menurut Permenkes No. 269/Menteri Kesehatan/Per/III/2008 Bab I Pasal 1 rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada sarana pelayanan kesehatan. Setiap rumah sakit menyelenggarakan rekam medis untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Permenkes, 2017). Dalam Permenkes No. 269 MENKES/PER/III/2008 Bab III, pasal 7 bahwa sarana pelayanan kesehatan wajib menyediakan fasilitas yang diperlukan dalam rangka penyelenggaraan rekam medis, dan setiap sarana prasarana di tempat pelayanan pun harus mampu untuk tidak membuat kepuasan pasien menurun (Permenkes, 2008).

Kegiatan di tempat pendaftaran pasien tertulis dalam prosedur penerimaan pasien, Puskesmas sebaiknya meletakkan prosedur ditempat yang mudah dibaca oleh petugas penerimaan pasien. Hal ini dilakukan untuk mengontrol pekerjaan yang telah dilakukan sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat konsisten dan sesuai aturan (Christanti & Pratiwi, 2016). Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas adalah puskesmas belum mampu memberikan suatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa, untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan pasien, petugas rekam medis khususnya di unit pendaftaran (HT, Aruan, & Rifki, 2018).

Survei kepuasan pasien perlu dilakukan, oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien dilakukan karena kepuasan pasien merupakan tindakan dari layanan kesehatan yang diberikan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tidak mudah. Karena pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan langsung kepada pasien, dan pasien tidak mungkin sulit mengetahui apakah layanan kesehatan yang didapatnya sudah sesuai dengan kebijakan rumah sakit atau Puskesmas (Purba, 2019).

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, faktor emosional, harga dan biaya.

*Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Tempat Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas
Sugih Mukti Ciwidey Bandung 2021*

Selain itu ada beberapa aspek kepuasan pasien yaitu kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi. Meliputi hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan (Koeske & Krowinski, 2004).

Hal ini dilakukan untuk mengontrol pekerjaan yang telah dilakukan sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat konsisten dan sesuai aturan. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh tempat pelayanan kesehatan seperti Rumah sakit, Puskesmas ataupun Klinik adalah mereka belum mampu memberikan suatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Guna mendapatkan pelayanan yang diharapkan pasien, petugas rekam medis khususnya di unit pendaftaran.

Sekian banyak hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan di puskesmas, maka pemerintah terus berusaha agar pemberian jasa kepada masyarakat terus ditingkatkan agar kepuasan masyarakat akan tempat pelayanan kesehatan sesuai yang diharapkan pengguna pelayanan. Mengetahui kepuasan pasien diharapkan pelayanan di pendaftaran pasien dapat dimaksimalkan, sehingga pada akhirnya puskesmas tersebut dapat memberi pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meninjau tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey 2021”.

Menurut penelitian sebelumnya yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian adalah waktu tunggu pasien ketika mendaftar di tempat pendaftaran, pasien mengeluhkan lamanya proses pendaftaran dan membuat pasien lama menunggu, ini yang menjadi factor masalah dan penulis tertarik untuk mengetahui apa yang menjadi akar permasalahan di puskesmas sugih mukti di tahun sebelumnya.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif, adapun metode yang digunakan untuk pendekatan ini adalah survei observasional (Sugiyono, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti 2021 yaitu sebanyak 3.911 pasien. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan jumlah 100 orang responden. Bagian teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode observasi terhadap panduan pendaftaran pasien dan standar prosedur operasional (SPO) pendaftaran rawat jalan dan kuesioner. Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud memberikan deskripsi atau gambaran mengenai tingkat kepuasan pasien di unit pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey.

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey, Khususnya di bagian unit pendaftaran. Puskesmas Sugih Mukti adalah salah satu binaan Dinas Kesehatan (Dinkes) Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Ciwidey. Alasan peneliti mengambil tempat penelitian ini adalah peneliti sebelumnya telah melakukan wawancara kepada responden dan hasil mengatakan adanya kasus dalam pelayanan pendaftaran.

3. Populasi

Populasi adalah keseluruhan sumber data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Menurut (Notoamodjo Soekidjo, 2018), populasi adalah keseluruhan objek

penelitian atau objek yang diteliti. Dalam penelitian ini adalah pasien pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti 2021 dari bulan Januari-Mei yaitu sebanyak 3.911 pasien.

4. Sampel

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu Rumus suatu sistem matematis yang digunakan untuk menghitung jumlah dari sebuah populasi objek tertentu yang belum diketahui karakteristiknya secara pasti. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

Dikemukakan oleh (Prasetyo, 2006) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Besarnya Sampel

N = Besarnya Populasi

e = Presentase kesalahan yang ditolerir dalam pengambilan sampel pada kasus ini menggunakan e =10%(0,1)

$$n = \frac{3911}{1 + 3911(0,1 \times 0,1)}$$

$$n = \frac{3911}{39,12}$$

n = 99,97 dibulatkan menjadi 100

Peneliti mendapatkan hasil perhitungan yang didapatkan dari rumus slovin di atas, maka diketahui jumlah sampel adalah sebanyak 100 orang. Bagian teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling yaitu cara pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2012). Teknik pengambilan sampel ini dilakukan berdasarkan kejadian kebetulan, yaitu siapa saja yang dianggap tepat dan secara kebetulan bertemu peneliti dapat dijadikan sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

a. Intrepetasi hasil (Y dan X)

Maka untuk mengetahui hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaiannya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{Jumlah responden}$$

$$X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$$

b. Rumus indeks kepuasan

$$\frac{\text{Index}}{y} = \text{total score} \times 100\%$$

Keterangan (Y) = Skor tertinggi likerts x jumlah responden

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Tempat Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey Bandung 2021

c. Rata-rata kepuasan pasien

$$\frac{\text{total index keseluruhan}}{y} \times 100\%$$

Keterangan (Y) = Skor tertinggi likerts x jumlah responden

Tabel 1. Pengukuran Skala Likert

SP (Sangat Puas)	5
P (Puas)	4
N (Netral)	3
TP (Tidak Puas)	2
STP (Sangat Tidak Puas)	1

Berdasarkan tabel 1 di atas asumsi peneliti bahwa teknik pengukuran data ini dengan menggunakan kuesioner yang berisi 10 pertanyaan, skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likerts adalah skala yang terdiri dari 5 point (sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas). Terdapat hasil jawaban dan hasil perhitungan rumus slovin menunjukkan 100 orang responden, dari 100 orang responden tersebut mengisi 5 pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

Rumus skala likert

$$\text{Skala Likert} = T \times Pn$$

Keterangan:

T = Total jumlah responden

Pn = Pilihan angka skor

Tabel 2. Hasil pengisian kuesioner dan Observasi yang dilakukan oleh peneliti dibagian pendaftaran

No.	Pertanyaan	Hasil penilaian 100 responden				
		SP (5)	P (4)	N (3)	TP (2)	STP (1)
1.	Keramahan petugas pelayanan pendaftaran terhadap pasien	10 orang	7 orang	-	-	-
2.	Kesabaran petugas terhadap pasien	10 orang	3 orang	-	-	-
3.	Kejelasan informasi yang disampaikan kepada pasien	10 orang	8 orang	-	5 orang	-
4.	Waktu pelayanan pendaftaran pendaftaran	5 orang	7 orang	5 orang	10 orang	5 orang
5.	Tanggapan petugas pendaftaran saat diberikan pertanyaan oleh pasien	5 orang	10 orang	-	-	-
Total		40	35	5	15	5

Berdasarkan hasil tabel 2 di atas didapatkan dari jumlah skor jawaban responden pasien yang terdapat 5 item soal yang diberikan dengan 5 kategori penilaian yaitu sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas, dari table diatas diketahui bahwa 40 pasien mayoritas sangat puas terhadap pelayanan

pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey, terdapat 10 pasien yang merasa tidak puas terhadap waktu pelayanan dari petugas pendaftaran, dan 5 orang merasa tidak puas terhadap kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas pendaftaran. Dari tabel diatas peneliti menyimpulkan bahwa mayoritas pasien sangat puas terhadap pelayanan pendaftaran.

Table 3. hasil perhitungan skala likert

SP	$40 \times 5 = 200$
P	$35 \times 4 = 140$
N	$5 \times 3 = 15$
TP	$15 \times 2 = 30$
STP	$5 \times 1 = 5$
Total	390

Peneliti menentukan skor maks, skor min dan indeks hasil persentase keseluruhan jawaban dari 100 orang responden adalah sebagai berikut :

Skor Maks	$= 100 \times 5 = 500$
Skor Min	$= 100 \times 1 = 100$
Indeks (%)	$= (390/500) \times 100\%$
Indeks hasil (%)	$= 78\%$

Hasil yang didapat oleh peneliti dari indeks persentase keseluruhan jawaban dari 100 orang responden yaitu mendapatkan nilai 78%.

Rata-rata Interval penilaian :

Indeks 0% – 20%	= Sangat tidak puas
Indeks 21% – 40%	= Tidak puas
Indeks 41% – 60%	= Netral
Indeks 61% – 80%	= Puas
Indeks 81% – 100%	= Sangat puas

Berdasarkan hasil indeks persentase yaitu keseluruhan jawaban menunjukkan angka 78% sehingga hasil tersebut masuk pada rata-rata interval penilaian puas, yang artinya rata-rata kepuasan pasien di puskesmas Sugih Mukti Ciwidey menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap petugas pelayanan pendaftaran.

B. Pembahasan

Menurut (Kotler & Keller, 2000), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian, yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Kepuasan pasien memiliki definisi yaitu sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangat penting karena ketika pasien puas dan mendapatkan apa yang menjadi haknya maka puskesmas atau tempat pelayanan kesehatan dianggap telah sukses menjalankan SOP dengan baik, oleh karena itu bisa disebut pasien adalah inti dari pemasaran di tempat pelayanan kesehatan.

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Tempat Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey Bandung 2021

Kepuasan pasien bukan hanya memberikan dampak positif terhadap pasien akan tetapi tempat pelayanan kesehatan seperti Rumah sakit, Puskesmas dan Klinik sebagai pemberi pelayanan akan merasakan dampak positif yang diberikan. Hal ini dikarenakan pasien akan merasakan patuh akan prosedur dan pelayanan pun akan berjalan dengan lancar, pasien akan merasakan kenyamanan dan ketika pasien puas akan pelayanan yang diberikan maka tidak menutup kemungkinan tempat pelayanan tersebut akan mendapatkan kesan positif dan akan membantu kegiatan promosi Puskesmas.

Berdasarkan asumsi peneliti dari 100 responden mayoritas sangat puas dan ada beberapa yang kurang puas terhadap pelayanan pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey. Komunikasi yang baik bertujuan untuk membantu pelayanan pasien, petugas pendaftaran harus memiliki keterampilan komunikasi yang bersifat profesional sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan memberikan kepuasan dalam pelayanan (Damayanti, 2008). Berdasarkan distribusi Kepuasan Pasien Pada Komunikasi Pendaftaran Pasien di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey dari 100 responden yang telah diteliti, mayoritas sangat puas terhadap petugas pelayanan pendaftaran.

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dari tempat pendaftaran hingga memasuki ruang tunggu dokter, pada tahun 2020 pasien mengeluhkan mengenai waktu tunggu di tempat pendaftaran yang sangat lama, akan tetapi setelah peneliti meninjau letak kesalahan ternyata yang menjadi masalah adalah petugas yang sedikit dan tempat sarana yang ada di Puskesmas yang membuat pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Pendistribusian Kepuasan Pasien Pada Waktu Tunggu Pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey dari 100 responden yang telah dipelajari, mayoritas kurang puas dengan waktu tunggu di layanan pendaftaran.

Memahami atau mengerti akan kebutuhan dan keinginan pasien memang menjadi hal penting yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika pasien merasa puas itu menjadi asset tersendiri bagi pemberi pelayanan kesehatan, mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas terhadap pemberi pelayanan kesehatan mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien tempat pelayanan kesehatan harus membentuk dan mengelola suatu sistem di sarana dan prasarana untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Mengenai hal ini tempat pelayanan pendaftaran berperan sangat penting akan terciptanya kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari 100 sample maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata hasil Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Pasien Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey dari 100 sample yang telah diteliti, mayoritas puas terhadap petugas pendaftaran.

BIBLIOGRAFI

- Christanti, Novi Dwi, & Pratiwi, Rita Dian. (2016). Analisis penyebab kegagalan penggunaan sistem informasi manajemen puskesmas (simpus) dalam penerimaan pasien rawat jalan di puskesmas adimulyo kabupaten kebumen. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1), 13–21.
- Damayanti, Maria Natalia. (2008). Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi. *Jakarta: Salemba Humanika*.
- HT, M. Amir, Aruan, Nakkok, & Rifki, M. S. (2018). Layanan Badan Penyelenggara

Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Tempat Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Sugih Mukti Ciwidey Bandung 2021

- Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 2(1), 1–13.
- Koeske, Gary F., & Krowinski, William J. (2004). Gender-based salary inequity in social work: Mediators of gender's effect on salary. *Social Work*, 49(2), 309–317.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2000). Manajemen Pemasaran, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Notoamodjo Soekidjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*.
- Pare, Maria Hazelepni. (2020). The Relationship of Drug Information Services and Patient's Adherence in Hypertension Therapy in Beru Community Health Center, Sikka. *CHMK Pharmaceutical Scientific Journal*, 3(1), 116–123.
- Permenkes. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan No.269/MENKES/PER/III/2008*.
- Permenkes, Republik Indonesia. (2017). *269/Menkes/Per III 2008 tentang Rekam Medis*.
- Prasetyo, Bambang. (2006). *Metode penelitian kuantitatif teori dan aplikasi*.
- Purba, Erlindai. (2019). Tinjauan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Upt Rumah Sakit Khusus Mata Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(1), 573–580.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).