

# PERSEPSI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS DI BAGIAN PENDAFTARAN PADA PUSKESMAS SEMATANG BORANG PALEMBANG

Tutik Pebrianti<sup>1)</sup>, Sri Porwani<sup>2)</sup>

<sup>1),2)</sup> Politeknik Darussalam Palembang

Jalan Basuki Rahmat No.1608 E-F, Pahlawan, Kemuning, Kota Palembang 30151

Email : [tutikpebrianti@yahoo.co.id](mailto:tutikpebrianti@yahoo.co.id)<sup>1)</sup>, [Sri\\_porwani@ymail.com](mailto:Sri_porwani@ymail.com)<sup>2)</sup>

## ABSTRACT

*This research was conducted to find out the Perception of outpatient satisfaction to service officers in registration section at Puskesmas Sematang Borang Palembang. Data collecting was conducting by using questionnaire instruments in form of questions. The result of this research showed that: satisfaction of outpatient to service of lowest registration officer that is a statement of charge equal to 66,67%. The perception is most dominant from the outpatient satisfaction to service officers in registration section that is a statement of service officers in registration section with a courtesy of 81,67%.*

**Keywords:** *Perseption, Outpatient Satisfaction, Service.*

## 1. Pendahuluan

Di masa sekarang ini kesehatan sangat penting karena merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan inilah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri, maka dari itu perlunya pelayanan prima di Puskesmas.

Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi dasar masyarakat. Proses pelayanan kesehatan tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak ada bagian pendaftaran dan tidak didukung oleh sarana penunjang pelayanan kesehatan seperti bagian apotik, bagian personalia, bagian logistik bagian keuangan, bagian pemasaran, dan bagian penunjang pelayanan kesehatan yang lain. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka akan berdampak pada kepuasan pasien. Menurut Philips Kotler (2002:42) "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya yang diberikan"

Untuk itu, Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai salah satu organisasi kesehatan fungsional yang meliputi pusat pengembangan sarana kesehatan masyarakat, Puskesmas merupakan unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Sarana pelayanan kesehatan dan sarana penunjang pelayanan kesehatan memiliki kedudukan yang sama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Dalam memberikan kualitas pelayanan umumnya masyarakat mempunyai kesan pertama dalam menilai Puskesmas seperti petugas pendaftaran yang memberikan senyum, salam, sopan dan santun, adalah penampilan dari

kualitas pelayanan rawat jalan dan juga bagaimana kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas dibagian pendaftaran sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh Puskesmas.

Pada umumnya Puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien yang datang sesuai dengan berbagai keluhannya masing-masing dan bila distribusi waktu pelayanan tidak diketahui maka akan menyebabkan waktu tunggu pelayanan lama, sehingga pelayanan di instansi rawat jalan dapat menyebabkan pasien tidak puas dan akan berakibat kunjungan pasien rawat jalan menurun ini berarti tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, sementara itu kebijakan Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) dilaksanakan dengan menambah petugas tidak tetap (PTT) yaitu Bidan, Perawat, penugasan Residen Senior, Dokter dengan kompetensi tambahan. Selain itu juga program BPJS Kesehatan yang merupakan badan penyelenggara sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sesuai Undang-undang, JKN akan menjamin kesehatan seluruh masyarakat Indonesia.

Konsep yang diuraikan sebelumnya dalam menetapkan pentingnya persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas di bagian pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Kepuasan pasien sangat berarti bagi pemasaran jasa pada umumnya dan dianggap sebagai faktor penentu yang sangat berguna bagi peningkatan pengguna jasa berulang, sehingga bila tingkat kepuasan pasien dapat terukur dengan baik, berarti petugas pelayanan pendaftaran dapat memberikan gambaran yang baik pula tentang proses pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien ini sangat penting karena pengalaman ini akan dijadikan salah satu pertimbangan oleh pasien itu sendiri untuk menggunakan jasa layanan yang sama untuk masa yang akan datang.

Adapun kendala yang dihadapi pada bagian pendaftaran yaitu kurangnya tenaga Administrasi di bagian pendaftaran sehingga disaat pasien ramai berkunjung petugas memerlukan waktu yang lama untuk memberikan pelayanan kepada satu persatu pasien, dan bertambahnya pasien baru yang mendaftar membuat pelayanan di pendaftaran semakin terhambat karena akan membuat data terbaru kepada masing-masing pasien yang baru mendaftarkan diri untuk berobat pertama kalinya.

Maka peneliti mengambil kesimpulan untuk membahas tentang persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas di bagian pendaftaran diberikan pada Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien yang berkunjung dan meminta penilaian kepada beberapa pasien yang berkunjung, dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti pada bagian pendaftaran, sehingga untuk pengumpulan data tidak terlalu sulit dan mudah dipahami.

#### A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang ?
2. Persepsi manakah yang paling dominan dari Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang ?

#### B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas di bagian pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang.
2. Untuk mengetahui persepsi yang paling dominan dari kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di bagian pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang.

#### C. Tinjauan Pustaka

##### 1. Persepsi

Menurut Slameto (2010:102) adalah : "persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus-menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungannya ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera pengelihat, pendengar, peraba, perasa."

Menurut Robbins (2003:97) yang mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian di analisa (diorganisir), diinterpretasi dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna. persepsi juga merupakan suatu proses dimana seseorang mengorganisir dalam fikirannya, menafsirkan, dan memperoleh pertanda atau gejala sesuatu yang terjadi di lingkungannya. Gejala tersebut mempengaruhi persepsi

seseorang pada gilirannya akan mempengaruhi hal yang dipilihnya.

Persepsi mempunyai sifat subjektif, karena bergantung kemampuan dan keadaan dari masing-masing individu, sehingga akan ditafsirkan berbeda oleh individu yang satu dengan yang lain. Merupakan suatu proses perlakuan individu yaitu pemberian tanggapan, arti, gambaran, atau penginterpretasian terhadap apa yang dilihat, didengar atau dirasakan oleh indranya dalam bentuk sikap, pendapat, dan tingkah laku atau disebut sebagai perilaku individu.

##### 2. Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Kotler (2008:83) adalah: "pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

##### • Faktor-Faktor Pelayanan

Menurut Barata (2004:31) pelayanan prima terdiri dari enam unsur pokok, antara lain :

- a. Kemampuan (*Ability*) yaitu responsive (daya tanggap /kesigapan) adalah suatu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- b. Sikap (*Attitude*) yaitu melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi, berpikiran positif dan sikap saling menghargai.
- c. Perhatian (*Attention*) yaitu mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, menghargai perilaku pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.
- d. Tindakan (*Action*) yaitu mencatat sertiap pesanan para pelanggan, kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali datang.
- e. Penampilan (*Appearance*) yaitu berpenampilan menarik rapi dan sopan yang ditunjukkan kepada pelanggan
- f. Tanggung jawab (*Accountability*) yaitu memiliki rasa tanggung jawab penuh kepada pelanggan dari pertama datang sampai pelanggan meninggalkan tempat nya.

##### 3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Philips Kotler (2002:42) adalah "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya." Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

##### • Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2004:37) faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Produk yaitu pelanggan puas bila setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga yaitu untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi
3. Kualitas pelayanan yaitu kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru, kualitas pelayanan merupakan pengemudi yang mempunyai banyak dimensi salah satunya produk yang populer.
4. Emosional yaitu pelanggan akan merasa puas atau bangga karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
5. Biaya yaitu pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

#### D. Metodologi Penelitian

##### 1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sematang Borang Palembang yang beralamat di Jalan Lematang Raya No. 16 Kelurahan Lebung Gajah, Kecamatan Sematang Borang Palembang. Dengan objek penelitiannya adalah pasien yang akan berobat dan antri di bagian pendaftaran

##### 2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner(daftar pernyataan). Menurut Sugiyono (2008:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

##### 3. Populasi dan Sampel

###### a) Populasi

Menurut Sugiyono (2011:61) ”menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”

###### b) Sampel

Menurut Sugiyono (2006:118) ”Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”

###### c) Teknik Pengambilan Sampel

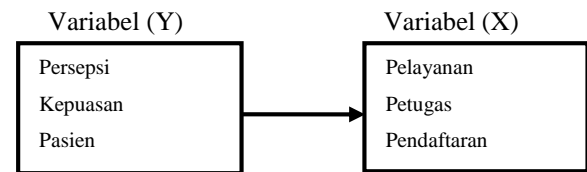
Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah random sampling. Menurut Sugiyono (2011:68) ”Random sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel” Dalam penelitian ini sampel yang didapat adalah sebanyak 112 orang pasien.

## 2. Pembahasan

### A. Kerangka Berfikir

Untuk lebih memperjelas arah penelitian yang menunjukkan bahwa persepsi antara kepuasan pasien

dengan pelayanan petugas pendaftaran maka dapat digambarkan dari kerangka berpikir berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Menurut bagan di atas secara garis besarnya kerangka berpikir dapat dijelaskan sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Sematang Borang Palembang ini adalah untuk mengetahui sejauhmana persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas khususnya di bagian pendaftaran. Dimana pelayanan publik semakin penting untuk mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh karena hal ini adanya realitas bahwa masyarakat atau dalam hal ini pasien sering mengeluh dan merasa tidak puas atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Padahal institusi layanan kesehatan dituntut untuk dapat memberikan layanan kesehatan yang merata bagi masyarakat. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan pembenahan terhadap sistem pelayanan yang selama ini dilakukan agar dalam pelaksanaan kedepannya dapat lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan dan dalam penelitian ini khususnya pelayanan di bagian pendaftaran.

Kecepatan pelayanan memang selalu menjadi permasalahan di bagian pendaftaran karena semua pasien yang mendaftar ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, diperlukan penambahan petugas pendaftaran yang sesuai dengan kompetensinya agar pelayanan dapat berjalan dengan cepat dan efisien. Sehubungan dengan biaya juga menjadi persoalan beda persepsi di kalangan pasien ada baiknya petugas pendaftaran memberikan penjelasan dengan sejelas-jelasnya untuk semua pasien demi menghindari terjadinya salah persepsi di kalangan pasien.

Kepentingan pasien menjadi yang utama dengan menjalankan survey kepuasan pelanggan secara berkala minimal enam bulan sekali, serta menyediakan kotak saran sebagai sarana bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya secara langsung terhadap pelayanan petugas pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang.

Berdasarkan hasil jawaban responden atas kuesioner yang diberikan tentang persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas di bagian pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang adalah sebagai berikut:

Maka interpretasi skor hasil pengamatan tentang kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

#### 1. Kualitas Produk

Untuk mempresentasikan dalam hal kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item kualitas produk dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. Skor Pernyataan Ke-1 Kualitas Produk**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentase	Kategori
1.	Saudara diberikan produk kesehatan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Rendah = 0	97	80,84%	Sangat Tinggi
		Sedang = 5			
		Tinggi = 13			
		Sangat Tinggi = 12			

**Tabel 2. Skor Pernyataan Ke-2 Kualitas Produk**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentase	Kategori
2.	Saudara diberikan produk kesehatan di Puskesmas ini Sesuai dengan Standar Puskesmas.	Rendah = 3	95	79,17%	Sangat Tinggi
		Sedang = 11			
		Tinggi = 8			
		Sangat Tinggi = 8			

Menurut penilaian dari responden mengenai produk kesehatan yang tercantum dalam standar pelayanan, telah mereka terima dengan hasil yang sesuai keinginan dan hasil yang diberikan sesuai dengan yang sebenarnya dengan standar Puskesmas diperoleh skor 80,84 % dan 79,17% contohnya dengan menggunakan kartu BPJS kesehatan pasien mendapatkan pelayanan cek darah di laboratorium gratis sesuai dengan standar puskesmas.

**2. Harga**

Untuk mempresentasikan dalam hal kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item harga dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3. Skor Pernyataan Ke-3 Harga**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentase	Kategori
3.	Penetapan tarif / biaya pelayanan bagi pasien umum sudah sesuai.	Rendah = 1	90	75%	Tinggi
		Sedang = 6			
		Tinggi = 14			
		Sangat Tinggi = 9			

**Tabel 4. Skor Pernyataan Ke-4 Harga**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentase	Kategori
4.	Saudara diberikan tarif / biaya di Puskesmas Sesuai dengan standar Puskesmas (Bagi Pasien BPJS dan Jamsoskes	Rendah = 1	86	71,67%	Tinggi
		Sedang = 9			
		Tinggi = 13			
		Sangat Tinggi = 7			

Menurut responden pada item 3 dan 4 memperoleh skor sebesar 75% dan 71,67% yang berarti penetapan biaya pelayanan sudah sesuai dengan standar Puskesmas misalnya bagi pasien BPJS dan Jamsoskes tarif biaya sudah sesuai dengan peraturan dan yang ditanggung oleh jaminan kesehatan tersebut.

**3. Kualitas Pelayanan**

Untuk mempresentasikan dalam hal kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item kualitas pelayanan dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 5. Skor Pernyataan Ke-5 Kualitas Pelayanan**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentase	Kategori
5.	Saudara diberikan fasilitas pelayanan yang baik	Rendah = 2	85	70,84%	Tinggi
		Sedang = 8			
		Tinggi = 15			
		Sangat Tinggi = 5			

**Tabel 6. Skor Pernyataan Ke-6 Kualitas Pelayanan**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentase	Kategori
6.	Saudara mendaftar di bagian pendaftaran dilayani dengan baik sesuai alur pelayanan	Rendah = 1	91	75,84%	Tinggi
		Sedang = 6			
		Tinggi = 14			
		Sangat Tinggi = 9			

Dari survey didapatkan skor 70,84% dan 75,84% yang artinya fasilitas pelayanan sudah diberikan dengan baik, dan pasien dilayani sesuai prosedur dan alur pelayanan yang ada sehingga pasien lebih terarah dan teratur.

**4. Emosional**

Untuk mempresentasikan dalam hal kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item emosional dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 7. Skor Pernyataan Ke-7 Emosional**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentase	Kategori
7.	Sudara sudah diberikan pelayanan yang cukup memuaskan di bagian pendaftaran ini.	Rendah = 2	95	79,17%	Sangat Tinggi
		Sedang = 6			
		Tinggi = 7			
		Sangat Tinggi = 15			

**Tabel 8. Skor Pernyataan Ke-8 Emosional**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentase	Kategori
8.	Bagian pendaftaran sudah memberikan	Rendah = 2	87	72,5%	Tinggi
		Sedang = 7			

	pelayanan sesuai dengan keinginan pasien	Tinggi = 13			
		Sangat Tinggi = 8			

Menurut penilaian responden, item 7 dan 8 memperoleh skor 79,17% dan 72,5% yang berarti emosional yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di inginkan pasien artinya pelayanan di bagian pendaftaran sebisa mungkin menuruti kemauan pasien nya sesuai dengan prosedur Puskesmas contohnya pasien dapat memilih dokter yang akan memeriksanya nanti kepada petugas pendaftaran.

5. Biaya

Untuk mempresentasikan dalam hal kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item biaya dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 9. Skor Pernyataan Ke-9 Biaya**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
9.	Puskesmas sudah menetapkan biaya sesuai dengan standar yang ada (seusai perda)	Rendah = 1	92	76,67%	Sangat Tinggi
		Sedang = 5			
		Tinggi = 15			
		Sangat Tinggi = 9			

**Tabel 10. Skor Pernyataan Ke-10 Biaya**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
10.	Saudara di pungut biaya lain, selain biaya yang sudah ditetapkan.	Rendah = 3	80	66,67%	Tinggi
		Sedang = 8			
		Tinggi = 15			
		Sangat Tinggi = 4			

Pada item 9 dan 10 ini skor yang dicapai adalah 76,67% dan 66,67% mengenai biaya pada Puskesmas sudah sesuai dengan peraturan daerah yang ditetapkan oleh pemerintah, tetapi ada biaya tambahan lain dikarenakan ada beberapa tindakan medis yang tidak bisa di klaim pembayarannya atau ditanggung pemerintah karena ada beberapa tindakan medis seperti USG, tes kehamilan, cek golongan darah, pembersihan karang gigi, itu semua memakai dana Puskesmas itu sendiri jadi pasien akan dipungut biaya diluar dari tanggungan jaminan kesehatan yang dimiliki pasien, tetapi biaya tersebut jauh lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit dan klinik lainnya. Maka interpretasi skor hasil pengamatan tentang pelayanan petugas adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan

Untuk mempresentasikan dalam hal pelayanan petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item kemampuan dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 11. Skor Pernyataan Ke-1 Kemampuan**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
1.	Saudara dilayani oleh petugas dibagian pendaftaran sudah sesuai kemampuan petugas dengan kompetensi yang dimilikinya masing-masing.	Rendah = 1	87	72,5%	Tinggi
		Sedang = 7			
		Tinggi = 16			
		Sangat Tinggi = 6			

Petugas pendaftaran berjumlah 3 orang, yang pertama adalah seorang Perkam medis, yang kedua seorang Administrasi dan yang ketiga seorang Perawat dari hasil skor yang diperoleh 72,5% sudah cukup sesuai dalam melayani sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, ketiganya petugas pendaftaran tersebut mempunyai tugasnya masing-masing di bagian pendaftaran dalam melayani seluruh pasien dengan efektif dan efisien.

2. Sikap

Untuk mempresentasikan dalam hal pelayanan petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item sikap dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 12. Skor Pernyataan Ke-2 Sikap**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
2.	Saudara diberikan pelayanan dibagian pendaftaran dengan sopan santun	Rendah = 0	98	81,67%	Sangat Tinggi
		Sedang = 7			
		Tinggi = 8			
		Sangat Tinggi = 15			

**Tabel 13. Skor Pernyataan Ke-3 Sikap**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
3.	Saudara diberikan pelayanan dibagian pendaftaran dengan ramah dan baik.	Rendah = 0	97	80,84%	Sangat Tinggi
		Sedang = 5			
		Tinggi = 13			
		Sangat Tinggi = 12			

Menurut penilaian responden, persentase skor bernilai 81,67% dan 80,84% yang artinya seluruh pasien yang mendaftar sudah dilayani dengan baik sesuai dengan budaya kerja pada Puskesmas Sematang Borang yaitu memberikan pelayanan kesehatan dengan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, santun).

3. Perhatian

Untuk mempresentasikan dalam hal pelayanan petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada

Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item perhatian dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 14. Skor Pernyataan Ke-4 Perhatian**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
4.	Saudara diberikan perhatian oleh petugas pendaftaran ketika sedang menunggu mendaftar	Rendah = 1	90	75%	Tinggi
		Sedang = 7			
		Tinggi = 13			
		Sangat Tinggi = 9			

**Tabel 15. Skor Pernyataan Ke-5 Perhatian**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
5.	Petugas pendaftaran sudah mendahulukan pasien lansia (lanjut usia)	Rendah = 0	89	74,17%	Tinggi
		Sedang = 5			
		Tinggi = 13			
		Sangat Tinggi = 12			

Pelayanan Petugas pendaftaran pada pernyataan 4 dan 5 menurut responden memperoleh nilai 75% dan 74,17% misalnya setelah pasien dilayani petugas mengucapkan terimah kasih dan semoga lekas sembuh, petugas juga sudah mendahulukan pasien lansia (lanjut usia) dengan membedakan nomor antrian berdasarkan usia, jadi pasien lansia didahulukan.

**4. Tindakan**

Untuk mempresentasikan dalam hal pelayanan petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item tindakan dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 16. Skor Pernyataan Ke-6 Tindakan**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
6.	Saudara diberikan pelayanan dengan kecepatan waktu yang telah ditetapkan oleh Puskesmas	Rendah = 4	74	61,67%	Tinggi
		Sedang = 13			
		Tinggi = 8			
		Sangat Tinggi = 5			

**Tabel 17. Skor Pernyataan Ke-7 Tindakan**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
7.	Petugas pendaftaran mendahulukan pasien darurat untuk segera dilayani.	Rendah = 2	93	77,5%	Tinggi
		Sedang = 6			
		Tinggi = 9			
		Sangat Tinggi = 13			

Kecepatan pelayanan di bagian pendaftaran ini memang menjadi yang paling utama, semakin cepat dilayani pasien akan merasa puas, petugas pendaftaran mempunyai standar kecepatan pelayanan yaitu pasien baru dilayani ≤ 10 menit dan pasien lama ≤ 5 dengan perolehan skor dari responden 61,67% dan 77,5% untuk pasien darurat Puskesmas menyediakan ruangan khusus darurat agar pasien dapat segera di periksa tanpa mengantri di Pendaftaran.

**5. Penampilan**

Untuk mempresentasikan dalam hal pelayanan petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item penampilan dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 18. Skor Pernyataan Ke-8 Penampilan**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
8.	Semua petugas Pendaftaran berpenampilan rapi dan bersih.	Rendah = 4	86	71,67%	Tinggi
		Sedang = 5			
		Tinggi = 12			
		Sangat Tinggi = 9			

**Tabel 19. Skor Pernyataan Ke-9 Penampilan**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
9.	Saudara dilayani oleh petugas Pendaftaran dengan senyuman.	Rendah = 1	92	76,67%	Tinggi
		Sedang = 5			
		Tinggi = 15			
		Sangat Tinggi = 9			

Pada item 8 dan 9 diperoleh skor dari responden 71,67% dan 76,67% mengenai penampilan petugas pendaftaran sudah cukup baik dengan mengenakan pakaian seragam dan memberikan senyuman kepada pasien yang akan mendaftar, bagian pendaftaran merupakan alur pelayanan yang pertama yg akan dilalui oleh pasien, jadi petugas pendaftaran harus dituntut untuk berpenampilan rapih dan bersih.

**6. Tanggung Jawab**

Untuk mempresentasikan dalam hal pelayanan petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. Pada item tanggung jawab dapat dipresentasikan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 20. Skor Pernyataan Ke-10 Tanggung Jawab**

No	Daftar Pernyataan	Frekuensi	Skor	Persentasi	Kategori
10.	Semua petugas pendaftaran sudah bertanggung jawab penuh	Rendah = 3	86	71,67%	Tinggi
		Sedang = 6			
		Tinggi = 12			

	terhadap ketertiban semua pasien.	Sangat Tinggi = 9			
--	-----------------------------------	-------------------	--	--	--

Pada item 10 ini skor yang diperoleh yaitu 71,67% mengenai tanggung jawab, semua petugas pendaftaran bertanggung jawab atas ketertiban semua pasien misalnya pasien mengambil nomor antrian sesuai dengan umur yang telah dibedakan agar semua pasien tertib dan menunggu antrian dengan tertib.

Dari hasil penjabaran diatas, peneliti memperoleh hasil dari penelitian tersebut. Bahwa persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas di bagian pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang sangat berdampak pada pelayanan yang diberikan petugas. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan petugas memiliki intensitas tinggi sebanding dengan kepuasan pasien yang tinggi pula.

Pada poin kepuasan pasien mengenai kualitas produk yang diberikan persentase rata-rata mencapai 80,84% seimbang dengan kemampuan petugas pendaftaran mencapai persentase 72,5%, dalam menjelaskan tentang pelayanan-pelayanan yang ada di puskesmas petugas pendaftaran mempunyai perannya masing-masing dalam melayani semua pasien. Kualitas pelayanan memperoleh persentase rata-rata 75,84% yaitu semua pasien yang mendaftar dilayani sesuai dengan alur pelayanan yang ada di puskesmas ini sebanding dengan perhatian petugas pendaftaran yang rata-rata persentasenya mencapai 74,17% yaitu petugas mendahulukan pasien lanjut usia dengan membedakan nomor antrian agar pasien usia lanjut dapat dilayani lebih cepat dari pasien yang lain, membedakan nomor antrian disebabkan lebih banyaknya pasien usia lanjut dibandingkan pasien lain setiap harinya.

Kepuasan pasien tentang emosional mencapai persentase rata-rata 72,5% bagian pendaftaran sudah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pasien sesuai dengan alur pelayanan Puskesmas, kualitas pelayanan juga sebanding dengan penampilan petugas pendaftar yang mempunyai persentase 71,67% dimana petugas pendaftaran dituntut untuk berpenampilan rapih dan bersih, karena pendaftaran merupakan yang paling pertama sekali dikunjungi oleh pasien untuk mendaftar, bila diawal sudah baik persepsi pasien akan Puskesmas Sematang Borang Palembang akan baik pula.

Mengenai biaya mencapai persentase 66,67% mengenai biaya pada Puskesmas sudah sesuai dengan peraturan daerah yang ditetapkan oleh pemerintah, tetapi ada biaya tambahan lain dikarenakan ada beberapa tindakan medis yang tidak 24ias di klaim pembayarannya atau ditanggung pemerintah karena ada beberapa tindakan medis seperti USG, tes kehamilan, cek golongan darah, pembersihan karang gigi, itu semua memakai dana Puskesmas itu sendiri jadi pasien akan dipungut biaya diluar dari tanggungan jaminan kesehatan yang dimiliki pasien, tetapi biaya tersebut jauh lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit dan klinik lainnya.

Sebanding dengan tanggung jawab petugas kepada pasiennya mencapai 71,67%. Mendapatkan pelayanan sudah yang cukup memuaskan emosional mencapai

79,17%, juga sebanding dengan tindakan yang dilakukan petugas pendaftaran dengan persentase rata-rata 61,67% mengenai kecepatan waktu pelayanan yang ditetapkan oleh Puskesmas, yaitu pasien baru lebih lama waktu tunggu pelayanannya dibandingkan pasien lama, dikarenakan pasien baru harus membuat data-data terbaru yang harus di isi, sedangkan pasien lama data yang ada sudah tersimpan.

Pernyataan-pernyataan yang terendah dari responden mengenai kepuasan pasien adalah 66,67% tentang penarikan biaya lain selain biaya jaminan kesehatan yang sudah ditetapkan, sebaiknya petugas pendaftaran menjelaskan terlebih dahulu kepada pasien mengenai biaya-biaya yang ditanggung oleh jaminan kesehatan yang dimilikinya dan biaya-biaya yang tidak ditanggung oleh jaminan kesehatan yang dimilikinya supaya pasien lebih memahami peraturan biaya-biaya yang sudah ditetapkan. Pernyataan terendah dari responden mengenai pelayanan petugas pendaftaran adalah 61,67% tentang pelayanan dengan kecepatan waktu yang telah ditetapkan, sebaiknya pihak Puskesmas menambah satu orang lagi petugas pendaftaran yang sesuai dengan kompetensinya agar pelayanan pendaftaran dapat berjalan dengan cepat dan efisien, dikarenakan pasien yang mendaftar semakin hari, semakin bertambah dengan jumlah petugas pendaftaran hanya berjumlah tiga orang membuat pelayanan menjadi lambat dan membuat pasien menunggu lama.

### 3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang ditemukan hasil terendah sebesar 66,67% yaitu, tentang biaya hal ini banyak pasien yang belum mengerti tentang peraturan biaya yang ditanggung dan yang tidak ditanggung oleh jaminan kesehatan yang dimilikinya. Sedangkan hasil yang tertinggi sebesar 80,84% yaitu, tentang produk kesehatan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan hal ini sudah diberikan oleh petugas Puskesmas Sematang Borang Palembang kepada semua pasien.
2. Pelayanan petugas pendaftaran terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sematang Borang Palembang ditemukan hasil terendah sebesar 61,67% yaitu, tentang tindakan kecepatan waktu tunggu pelayanan yang telah ditetapkan hal ini banyak pasien bertambah setiap harinya petugas pendaftaran hanya berjumlah tiga orang dengan tugasnya masing-masing tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang mendaftar setiap harinya. Sedangkan hasil yang tertinggi sebesar 81,67% yaitu, tentang pelayanan oleh petugas pendaftaran dengan sopan santun hal ini semua petugas pendaftaran selalu memberikan pelayanan dengan ramah, sopan santun kepada pasien yang datang untuk mendaftar.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran kepada Puskesmas Sematang Borang Palembang, adalah sebagai berikut :

1. Puskesmas Sematang Borang Palembang sebaiknya memberitahukan kepada petugas pendaftaran dengan cara menjelaskan dengan sejelas-jelasnya kepada pasien yang mendaftar sebelum mereka diberikan pelayanan dan tindakan mengenai biaya-biaya apa saja yang ditanggung dan tidak tanggung oleh jaminan kesehatan yang dimilikinya, agar tidak terjadi kesalahan pemahaman terhadap biaya yang ditentukan dan pasien lebih mengerti dan memahaminya.
2. Petugas pendaftaran harus terus selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pasien yang mendaftar, demi mempertahankan kualitas pelayanan yang terbaik. Pihak Puskesmas Sematang Borang Palembang sebaiknya menambah satu orang lagi petugas di bagian pendaftaran yang sesuai dengan kompetensinya, agar waktu tunggu pelayanan di bagian pendaftaran tidak memakan waktu yang lama dan pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Untuk kemajuan Puskesmas Sematang Borang Palembang dan petugasnya dimasa yang akan datang.

## Daftar Pustaka

- Amstrong, Gary &, Kotler, Philip. 2002. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- ....., 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Barata, Adya Atep. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Cetakan 2. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan H. 2004. Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Robbins, Stephen. 2003. Perilaku Organisasi: Terjemahan. Jakarta: Gramedia.
- Slameto. 2010. Belajar dan Faktor yang Mempengaruhinya. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2006. Statistik untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- ....., 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- ....., 2011. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R &D. Bandung: Alfabeta.