



Beranda > Vol 2, No 1 (2021)

ADMINISTRATION & HEALTH INFORMATION OF JOURNAL

Administration And Health Information Of Journal, merupakan Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah yang diterbitkan Lembaga Penelitian dan Pegabdian Masyarakat, STIKES Dharma Landbouw yang terbit 2 (dua) kali dalam setahun pada bulan Februari dan Agustus. Penyunting menerima kiriman naskah hasil kajian dan penelitian untuk bidang Rekam Medis, Administrasi Rumah Sakit, Manajemen Rumah Sakit, Informasi Kesehatan.

e-ISSN: 2715-5250

##issue.viewIssueDescription##

COVER DAFTAR ISI

Daftar Isi

Gambaran ketepatan pengodean diagnosa penyakit berdasarkan ICD-10 di rumah sakit <i>Anisa Bella, Tri Wijayanto</i>	PDF 1-9
Aplikasi Indeks Penyakit Pasien Rawat Jalan <i>ananda Iswayudi prasetio</i>	PDF 10-14
pelaksanaan sistem informasi pendaftaran rawat jalan <i>Atika Perwanda</i>	PDF 15-20
Faktor penyebab pembuatan rekam medis sementara di Rumah Sakit <i>Dhea Alifa Andaresna</i>	PDF 21-27
Analisis Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Pada TPPRJ Menggunakan Metode WISN <i>Distira Dyah Iga Mawarni</i>	PDF 28-35
GAMBARAN KELENGKAPAN PENGISIAN _INFORMED CONSENT_ RAWAT INAP DI BEBERAPA RUMAH SAKIT <i>Elfinda Wati</i>	PDF 36-42
Analisis Keterkaitan Kualitas Koding Diagnosa Pasien Rawat Inap Dengan Dispute Klaim INA-CBG's <i>Elyna Syafitri</i>	PDF 43-50
Study Literatur Riwiew Pelaksanaan Penyimpanan Rekam Medis	PDF 51-55

Editorial Team

Peer Reviewers

Focus & Scope

Author Guidelines

Author Fees

Publication Ethics

Open Access Policy

Peer Review Process

Abstracting & Indexing

Contact Us

Template

ISSN



OPEN JOURNAL SYSTEMS

PENGGUNA

Nama Pengguna

Kata Sandi

Ingat Saya

NOTIFIKASI

» Lihat

» Langganan

BAHASA

Pilih bahasa

Bahasa Indonesia

ISI JURNAL

Cari

##plugins.block.navigation.searchS

Semua

Telusuri

» Berdasarkan Terbitan

» Berdasarkan Penulis

» Berdasarkan Judul

UKURAN HURUF



ADMINISTRATION & HEALTH INFORMATION OF JOURNAL

Jln. Jhoni Anwar No. 29 Ulak Karang, Padang Sumatera Barat, Phone +6281268646500

e-ISSN: 2715-5250

[BERANDA](#) [TENTANG KAMI](#) [LOGIN](#) [DAFTAR](#) [CARI](#) [TERKINI](#) [ARSIP](#)

[Beranda](#) > [Tentang Kami](#) > **Dewan Editorial**

Dewan Editorial

Editor in Chief

Dewi Mardiwati S.SIT.M.Biomed, STIKES Dharma Landbouw Padang, Indonesia

Section Editor

Oktamianiza S.KM.M.Kes, STIKES Dharma Landbouw Padang, Indonesia

Layout

Hendra Nusa S.Kom.M.Kom, STIKES Dharma Landbouw Padang, Indonesia

Proofreader

Devid Leonard S.KM.M.KM, STIKES Dharma Landbouw, Indonesia

Jumlah Kunjungan

00024658

Kunjungan Dari Negara:



[Editorial Team](#)

[Peer Reviewers](#)

[Focus & Scope](#)

[Author Guidelines](#)

[Author Fees](#)

[Publication Ethics](#)

[Open Access Policy](#)

[Peer Review Process](#)

[Abstracting & Indexing](#)

[Contact Us](#)

[Template](#)

[ISSN](#)



OPEN JOURNAL SYSTEMS

PENGGUNA

Nama Pengguna

Kata Sandi

Ingat Saya

NOTIFIKASI

- » [Lihat](#)
- » [Langganan](#)

BAHASA

Pilih bahasa

ISI JURNAL

Cari

##plugins.block.navigation.searchS

Telusuri

- » [Berdasarkan Terbitan](#)
- » [Berdasarkan Penulis](#)
- » [Berdasarkan Judul](#)

UKURAN HURUF



Beranda > Arsip > Vol 1, No 2 (2020)

Vol 1, No 2 (2020)

Volume 1 No.2 Juli 2020

##issue.fullIssue##

##issue.viewIssueDescription##

DAFTAR ISI COVER

Daftar Isi

Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang PDF 99-105
Azyyati Ridha Alfian

Literatur Review Ketepatan Pengodean Diagnosa Penyakit Neoplasma Berdasarkan ICD-10 PDF 106-113
Hesti Syarifah Aini

Tinjauan pelaksanaan prosedur peminjaman dokumen rekam medis di unit filling PDF 114-118
Aviska Vinazea

Literatur Review Ketepatan Kode Penyebab Luar Penyakit Kasus Muskuloskeletal Berdasarkan ICD-10 PDF 119-123
deka syafrianto

Kelengkapan Resume Medis dan Kelengkapan Diagnosa Medis Dalam Ketepatan Pengkodean Penyakit di Beberapa Rumah Sakit Ketepatan Ketepatan Pengkodean Diagnosa PDF 124-132
jeshia saputri

IMPLEMENTASI KARTU IDENTITAS BEROBAT PASIEN RAWAT JALAN DENGAN MENGGUNAKAN MICROSOFT ACCESS PDF 133-138
Rasti Harnika

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETEPATAN PENGKODEAN DIAGNOSA PENYAKIT PDF 145-150
Tara Elma Frista

Analisis Penerapan Sistem Distribusi Rekam Medis Menggunakan Metode TAM PDF 151-156
Tesa Vricilia

STUDY LITERATURE REVIEW TENTANG IMPLEMENTASI SIMRS PADA UNIT KERJA REKAM MEDIS RAWAT JALAN DENGAN METODE HOT-HIT PDF 157-170

Editorial Team

Peer Reviewers

Focus & Scope

Author Guidelines

Author Fees

Publication Ethics

Open Access Policy

Peer Review Process

Abstracting & Indexing

Contact Us

Template

ISSN



OPEN JOURNAL SYSTEMS

PENGGUNA

Nama Pengguna

Kata Sandi

Ingat Saya

NOTIFIKASI

» Lihat

» Langganan

BAHASA

Pilih bahasa

Bahasa Indonesia

ISI JURNAL

Cari

##plugins.block.navigation.searchSt

Semua

Telusuri

» Berdasarkan Terbitan

» Berdasarkan Penulis

» Berdasarkan Judul

UKURAN HURUF

GAMBARAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PASIEN TPPRJ DI PUSKESMAS ULAK

Azyyati Ridha Alfian^{1*}, Delvi Tika², Devid Leonard³, Dewi Mardawati³.

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Andalas, Indonesia

*Email korespondensi: azyyatiridhaalfian@ph.unand.ac.id, dmardawati@gmail.com,
devidleonard.12@gmail.com

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES Dharma Landbouw Padang, Indonesia

ABSTRAK

Sistem Pelayanan TPPRJ Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat primer yang dilakukan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan obsevasi, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan kesehatan lainnya. Hasil survey awal terhadap 10 orang pasien yang mengantri saat proses registras ditemukan 4 (40%) orang pasien yang merasa puas dan 6 (60%) pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mendapatkan pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang tahun 2018. Jenis penelitian adalah kuantitatif pendekatan deskriptif. Sampel penelitian sebanyak 95 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu accidental sampling. Hasil analisa univariat didapatkan bahwa (54,7%), pengetahuan responden rendah, (60,0%) sikap pasien negatif dan (58,9%) pasien tidak puas terhadap pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang tahun 2018.

ABSTRACT

Administration out patient at primary health service is a primary individual health service for the purposes of observation, diagnosis, treatment, and other health services. The results of an initial survey of 10 patients queuing during the registration process found 4 (40%) patients who were satisfied and 6 (60%) patients who were dissatisfied with the services provided. This study aimed to the description of the factors that influence patient satisfaction in administration out patient at Puskesmas Ulak Karang in 2018. This study is a quantitative descriptive. The sample of study is 95 people with a sampling technique that is accidental sampling. The results of univariate analysis found that (54.7%), low respondent knowledge, (60.0%) patients' attitudes were negative and (58.9%) patients were dissatisfied with administration out patient services at Puskesmas Ulak Karang in 2018.

Keywords : Dimensi Kepuasan; Kepuasan Pasien; Sikap Pasien, Pengetahuan Pasien; Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sempurna baik fisik, mental dan sosial dan tidak hanya bebas dari penyakit dan cacat, serta produktif secara ekonomi dan sosial. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan masyarakat, baik promotif, preventif, kuratif maupun *rehabilitative* yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya diwilayah kerjanya. Pelayanan

kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan, dan dituangkan dalam suatu sistem (PERMENKES No.75/MENKES/SK/III/2014).

Pada saat ini Puskesmas Ulak Karang menjalankan proses TPPRJ (Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan) dimulai dari kunjungan pasien rawat jalan hingga pasien pulang. Pasien datang ke puskesmas lalu mengambil nomor antrian dan pasien menunggu dipanggil petugas ditempat pendaftaran. Setelah dipanggil pasien menuju TPPRJ untuk didaftarkan. Pasien didaftarkan oleh petugas pendaftaran apakah pasien baru atau pasien lama. Apabila pasien baru maka dibuatkan nomor baru atau dibuat sesuai dengan nomor keluarga yang sudah pernah berobat sebelumnya dan status baru dibuat untuk pasien baru tersebut, jika pasien lama maka didaftarkan dengan nomor yang lama dan status pasien lama dicari pada map yang sudah ada.

Setelah pasien didaftarkan di TPPRJ pasien diarahkan kepoliklinik yang harus dituju, pada ruang poli pasien menunggu untuk dipanggil dan setelah dipanggil maka pasien masuk keruangan untuk diperiksa oleh dokter/perawat. Setelah pasien diperiksa oleh dokter/perawat kemudian pasien dipersilahkan untuk mengambil obat keapotik. Apabila semua pelayanan telah diberikan maka pasien diperbolehkan pulang.

Menurut Sabarguna (2004) kepuasan adalah nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan terdiri dari pengalaman masa lalu, pendidikan, dan pengaruh lingkungan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk setelah dipakainya (Ningtyas, dkk, 2004)

Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang di milikinya (mata, hidung, telinga dan sebagainya). Dengan sendirinya waktu penginderaan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut sangat dipengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek. Sebagian besar pengetahuan seseorang diperoleh melalui indera pendengaran dan inderan penglihatan. Pengetahuan seseorang terhadap objek mempunyai tingkat yang berbeda-beda seperti, tahu, memahami, aplikasi analisis, sistesis, dan evaluasi (Notoadmodjo, 2005).

Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau objek. Sikap secara nyata menunjukkan konotasi adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktifitas, akan tetapi merupakan predisposisi tindakan suatu perilaku (Notoadmodjo, 2003).

Berdasarkan survei awal dibagian Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) peneliti melakukan pengamatan terhadap 10 orang pasien yang mengantri saat proses registrasi. Dari hasil wawancara tersebut peneliti menemukan 4 (40%) orang pasien yang merasa puas dan 6 (60%) orang pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari 4 orang pasien tersebut tingkat pengetahuannya tinggi dan 6 orang pasien tingkat pengetahuannya rendah tentang pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang. Dari 4 orang pasien tersebut sikapnya baik dan 6 orang pasien sikapnya kurang tentang pelayanan TPPRJ.

Dasar kepuasan pasien dikarenakan tingkat pengetahuan dan sikap setiap pasien yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pasien di Puskesmas Ulak Karang. Berdasarkan survey awal di Puskesmas Ulak Karang terdapat masalah tentang kepuasan pasien mendapatkan pelayanan TPPRJ yaitu salah satunya pengetahuan dan sikap pasien yang kurang tentang alur dan prosedur TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Ulak Karang pada unit pelayanan TPPRJ yang dimulai dari bulan April sampai Juli tahun 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat di Puskesmas Ulak Karang dengan populasi 2066 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ulak Karang selama satu bulan dengan rata-rata 95 orang pasien dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Cara pengumpulan data yang di gunakan yaitu melalui wawancara menggunakan kuesioner, untuk mengetahui tingkat pengetahuan pasien terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ulak Karang Tahun 2018.

Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dimana untuk mengetahui distribusi frekuensi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mendapatkan pelayanan TPPRJ di puskesmas ulak karang tahun 2018.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang “**Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Mendapatkan Pelayanan TPPRJ Di Puskesmas Ulak Karang** ” yang telah dilakukan pada bulan April sampai juli 2018, dengan jumlah sampel 95 orang pasien adalah sebagai berikut:

a. Pengetahuan Pasien

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Pasien Tentang Pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang Tahun 2018

Pengetahuan	Frequency (f)	Percent (%)
Rendah	52	54.7
Tinggi	43	45.3
Total	95	100.0

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden (54.7%) memiliki pengetahuan yang rendah mengenai pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang Tahun 2018. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Pujiono tahun 2015 di RSUP Dr Karyadi Semarang, didapat bahwa dari 20 pasien terdapat 5 pasien (25%) yang tidak mengetahui alur prosedur pelayanan pasien rawat jalan, baik mengenai alur pelayanan maupun kelengkapan persyaratan administrasi pasien. (Pujiono, 2015)

Menurut (Notoadmodjo, 2012) pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang dalam suatu hal yang baik secara formal maupun non formal, Pengetahuan merupakan hasil tahu dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap sesuatu melalui panca indera yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Pengetahuan pasien tentang pendaftaran TPPRJ merupakan segala sesuatu yang diketahui oleh pasien tentang pendaftaran pelayanan TPPRJ.

Menurut hasil penelitian hambatan pasien secara umum dalam pelayanan TPPRJ berupa pengetahuan yang kurang sehingga menjadi penyebab kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem pelayanan TPPRJ. Tingkat pengetahuan sangat mempengaruhi pelaksanaan pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas rekam medis. Jika tingkat pengetahuan pasien baik maka dengan sendirinya mereka akan patuh menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas pada

tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Dari hasil analisis kuesioner didapatkan bahwa responden masih banyak yang belum memahami mengenai alur dan prosedur pelayanan pasien di TPPRJ.

Pengetahuan seseorang rendah karena pendidikan rendah yang mengakibatkan seseorang memiliki pengetahuan yang rendah, ini di karenakan keterbelakangan wawasan, cara berfikir dan tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam proses pelayanan TPPRJ di Puskesmas. Kurangnya informasi mempengaruhi pengetahuan pasien tentang pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang.

b. Sikap Pasien

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sikap Pasien Tentang Pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang Tahun 2018

Sikap	Frequency (f)	Percent (%)
Negatif	57	60.0
Positif	38	40.0
Total	95	100.0

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden (60,0%) memiliki sikap yang negatif mengenai pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang tahun 2018. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Yolla Febrika tahun 2016 di RSUD dr. Rasidin Padang, mendapatkan sikap pasien yang negatif adalah 32 orang (68,1%) dan sikap positif adalah 20 orang (44,4%) tentang pelayanan TPPRJ. Disini dapat dilihat bahwa lebih banyak sikap pasien yang negatif, padahal seharusnya sikap pasien baik tentang pelayanan TPPRJ.

Sikap menurut (Notoadmodjo, 2012) merupakan respon tertutup seseorang terhadap stimulus atau objek tertentu, yang sudah melibatkan faktor pendapat dan emosi yang bersangkutan (senang-tidak senang, setuju-tidak setuju, baik-tidak baik, dan sebagainya). Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Menifestasi sikap tidak bisa tidak dapat dilihat, tetapi hanya dapat ditafsirkan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan sikap pasien sangat mempengaruhi pelaksanaan pendaftaran dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas. Jika pasien memiliki sikap yang negatif, pemahaman yang kurang baik, maka pasien kurang tahu tentang prosedur pendaftaran tersebut, sehingga akan menciptakan pelayanan yang kurang bermutu. Sikap pasien rendah dikarenakan kurangnya pengetahuan pasien terhadap pelayanan TPPRJ, seperti nomor antrian pasien, masih ada beberapa pasien yang tidak sabar dan tidak menunggu sesuai dengan nomor antrian.

c. Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Mendapatkan Pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang Tahun 2018

Kepuasan	Frequency (f)	Percent (%)
Tidak Puas	56	58.9
Puas	39	41.1
Total	95	100.0

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden (58.9%) memiliki kepuasan yang rendah mengenai pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang tahun 2018. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rebbly Berdalie Nova tahun 2017 di RSUP Dr. M. Djamil Padang didapatkan (57.7%) pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas belum dan tidak memenuhi harapan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Sumarwan, 2003). Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau

kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya.

Dasar kepuasan pasien dikarenakan tingkat pengetahuan dan sikap setiap pasien yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi pelayanan yang diberikan di Puskesmas Ulak Karang. Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, telinga dan sebagainya). Sikap merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau objek. Sikap secara nyata menunjukkan adanya kesesuaian reaksi terhadap stimulus tertentu yang dalam kehidupan sehari-hari merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus seseorang.

Pengetahuan pasien yang rendah tentang pelayanan di TPPRJ seperti kurangnya pemahaman pasien mengenai pentingnya membawa persyaratan pendaftaran seperti, kartu berobat, kartu BPJS dan sebagainya, yang akan mempengaruhi kinerja petugas pada saat melakukan pelayanan TPPRJ. Sikap pasien yang rendah ini dikarenakan kurangnya pengetahuan pasien terhadap pelayanan TPPRJ, seperti nomor antrian pasien, masih ada beberapa pasien yang tidak sabar dan tidak mau menunggu sesuai dengan nomor antrian. Kepuasan pasien rendah karena adanya pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien. Ini dikarenakan pada saat pasien melakukan pendaftaran atau bertanya kepada petugas, ada beberapa petugas memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien. Dimana ini akan berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif tetap ada dasar subyektifnya, artinya penilaian ini dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan situasi psikis, dan pengaruh. Tetapi akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada, tidak semata menilai buruk kalau memang tidak ada pengalaman yang berkomentar tentang kurangnya perhatian petugas terhadap keluhan pasien pada kehilangan status pasien. Kepuasan pasien di Puskesmas Ulak Karang juga dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas TPPRJ disebabkan oleh waktu tunggu yang sangat lama dan kurangnya keramahan petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pasien, petugas TPPRJ sebaiknya memberikan pelayanan optimal, tidak boleh membedakan pasien, dan menerapkan senyum, sapa, dan salam kepada pasien agar pasien merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien dapat diukur dalam lima dimensi, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible seperti yang ditunjukkan oleh tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi	Frekuensi	Persentase (%)
Reability		
Tidak Puas	28	29.5
Puas	67	70.5
Total	95	100.0
Responsiveness		
Tidak Puas	19	20.0
Puas	76	80.0
Total	95	100.0
Assurance		
Tidak Puas	21	22.1

Puas	74	77.9
Total	95	100.0
Empathy		
Tidak Puas	23	24.2
Puas	72	75.8
Total	95	100.0
Tangible		
Tidak Puas	23	24.2
Puas	72	75.8
Total	95	100.0

Dari lima dimensi tersebut terdapat dimensi yang paling tidak puas yaitu Reability. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kehandalan (reability) Petugas dalam memberikan pelayanan di Puskesmas ulak karang yaitu dari 29.5% pasien yang mengatakan paling tidak puas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada kehandalan petugas yang kurang bagus yaitu kurangnya kemampuan petugas tempat pendaftaran TPPRJ dalam melayani pasien.

Hal ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Reby Berdalie Nova (2017) di Puskesmas lubuk Begalung Padang, diperoleh sebanyak (47.4%) kehandalan yang kurang baik, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kehandalan yang dimiliki petugas pada saat memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan petugas saat memberikan pelayanan kepada pasien dapat menjadi poin penting penting pada persepsi pasien.

Kehandalan terkait dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Kehandalan diukur dengan tingkat pelayanan yang akurat oleh tenaga medis puskesmas, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis Puskesmas, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

SIMPULAN

1. Lebih dari setengah jumlah responden (54.7%) memiliki tingkat pengetahuan yang rendah mengenai pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang tahun 2018.
2. Lebih dari setengah jumlah responden (60.0%) memiliki sikap negatif mengenai pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang tahun 2018.
3. Lebih dari setengah (58.9%) pasien memiliki tingkat kepuasan rendah mengenai pelayanan TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang tahun 2018.

UCAPAN TERIMAKASIH

Proses pelaksanaan penelitian ini tentunya tidak terlepas dari kendala dan hambatan yang ada, oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak terkait yang telah membantu sehingga pelaksanaan penelitian ini dapat berjalan lancar, diantaranya kepada pimpinan, teman sejawat, kepala dan petugas Puskesmas terkait. Dengan segala kerendahan hati semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akses Tabilitasnya*.

- Depkes RI, 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis di Indonesia* : Jakarta.
- Febrika, Yola. 2016. *Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Pasien Dengan Kepatuhan Membawa Kartu Berobat Di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Rasidin Padang.*
- Irawan, Hamdi, 2002. *10 prinsip kepuasan pelanggan.* Jakarta: PT. Gramedia.
- Mabuat, Christine Laurina Louisa, dkk, 2013. *Hubungan Antara Pengetahuan Dan Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Wowonasa Kecamatan Singkil Manado.*
- Miftah Toha, (2014) . *Perilaku Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: Grafindo Persada.
- Ningtyas, Rahayu, dkk. *Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bandarharjo: Simatera Utara.*
- Notoadmojo, soekidjo, 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan:* Jakarta.
- Notoadmojo, Soekidjo, 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi.* Rineka Cipta : Jakarta.
- Notoadmojo, Soekidjo, 2012. *Kesehatan Masyarakat Ilmu & Seni* : Jakarta.
- Nova, Reby Berlalie, 2017. *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Tentang Pelayanan Rekam Medis Di Puskesmas ubuk Begalung Padang Tahun 2017.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013. *Pelayanan Kesehatan Pada JKN:* Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75/MenKes/SK/III/2014, *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.*
- Pujiono. 2015. *Gambaran Pengetahuan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Mendapatkan Pelayanan Rawat Jalan di RSUP Dr Karyadi Semarang.*
- Rahmi, Devella Iulita, 2017. *Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Pasien Terhadap Prosedur Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUP Dr.M.Zein Painan Tahun 2017.*
- Sabarguna, Boy. 2004. *Quallity Assurance Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Jawa Tengah :* Konsorui RS Islam.
- Suryawati, dkk. 2006. *Penyusutan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Barat.* Jurnal manajemen pelayanan kesehatan. Vol. 9. No. 4.