

## **Analisis Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari Cimahi**

**Lia Marliana, M. Dana Prihadi**

Akademi Perkam Medis Dan Informatika Kesehatan (APIKES) Bandung, Indonesia

E-mail: [marlianalia@apikes.ac.id](mailto:marlianalia@apikes.ac.id), [danaprihadi@apikesbandung.ac.id](mailto:danaprihadi@apikesbandung.ac.id)

### **Abstrak**

*Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan petugas tempat pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari (MAL) Cimahi. Jenis penelitian berupa deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif. Populasi sejumlah 10.624 orang pasien dan dengan jumlah sampel 99 orang. Dari hasil penelitian pada periode Januari, Februari dan Maret 2019 diketahui bahwa pelayanan petugas pendaftaran dari data kuesioner yang dibagikan diperoleh bahwa prosentase paling tinggi dilihat dari keramahan serta kenyamanan terhadap pelayanan petugas pendaftaran yang menyatakan Sangat Setuju 7 orang (7,1%), menyatakan Setuju 37 orang (37,4%), menyatakan Ragu-Ragu 42 orang (42,4%), menyatakan Tidak Setuju 13 orang (13,1%). Prosentase kedua dilihat dari petugas pelayanan yang selalu berhati-hati, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan yang menyatakan Sangat Setuju 14 orang (14,1%), menyatakan Setuju 49 orang (49,5%), menyatakan Ragu-Ragu 28 orang (28,3%), menyatakan Tidak Setuju 8 orang (8,1%). Prosentase ketiga dilihat dari petugas pelayanan yang selalau membudayakan (senyum, sapa, salam, sopan, santun) 5S yang menyatakan Sangat Setuju 18 orang (18,2%), menyatakan Setuju 40 orang (40,4%), menyatakan Ragu-Ragu 35 orang (35,4%), menyatakan Tidak Setuju 6 orang (6,1%).*

**Kata Kunci:** *Kepuasan; Pelayanan; Sumber Daya Manusia;*

### **Pendahuluan**

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar dan modal utama untuk hidup layak, agar tercapainya derajat kesehatan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial maupun ekonomi. Dalam upaya mewujudkan derajat kesehatan yang optimal perlu diselenggarakan sarana kesehatan yang antara lain adalah rumah sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai penyelenggara sarana pelayanan kesehatan harus dapat memberikan yang terbaik akan mutu pelayanan karena pada zaman ini tuntutan terhadap mutu pelayanan rumah sakit semakin tinggi, sehingga rumah sakit disarankan dapat memberikan pelayanan sempurna, salah satunya dapat memberikan informasi yang lengkap dan akurat mengenai bukti usaha penyembuhan pasien.

Guna memenuhi hak masyarakat sebagaimana diamanatkan konsitusi dan undang-undang, akhir tahun 2004 pemerintah menetapkan Undang-Undang (UU) No.40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (Indonesia, 2004), dengan

salah satu programnya adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Diharapkan dengan JKN pembiayaan pelayanan kesehatan masyarakat dilaksanakan dalam sistem asuransi. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang bersifat wajib, disusun dan diselenggarakan menurut asas kemanusiaan, asas manfaat dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (Aga, 2005).

Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Sabarguna, 2013). Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus mampu menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Berdasarkan hasil survey awal kepada kepala Rekam Medis dan observasi kepada pasien mengenai pelayanan terhadap rumah sakit MAL di temukan bahwa ada beberapa masalah yang di temukan di Rumah Sakit MAL di antaranya yaitu prosentase paling tinggi terjadi mengenai antrian dan lama waktu menunggu pada saat proses pendaftaran, pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan saat berobat. Selain itu juga di dapati ada beberapa petugas yang kurang ramah terhadap pasien mengenai sikap dan perilaku pada saat melayani sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman dan kurangnya komunikasi yang baik antara pasien JKN dengan petugas pendaftaran rawat jalan dan tidak bekerja sesuai dengan SOP yang telah di tentukan dan berlaku di Rumah Sakit MAL. Masalah yang sering terjadi adanya rasa iri terhadap pasien yang sudah mendaftar secara online dengan pasien yang mendaftar secara umum/manual sehingga timbul kesalahpahaman antara pasien dengan petugas pendaftaran.

### **Metode Penelitian**

Metode analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Dalam analisis univariat ini data dihitung untuk masing-masing variabel disajikan dalam tabel distribusi frekuensi. Data akan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif yakni teknik analisa data yang menggambarkan situasi objek penelitian apa adanya sesuai dengan data yang terkumpul (Dr, 2008).

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang terdaftar sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit MAL periode Januari, Februari dan Maret 2019 dengan jumlah populasi sebanyak 10.624 pasien dan jumlah sampel yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah sejumlah 99 responden. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu dengan menggunakan metode kuesioner, wawancara, observasi, dan studi Pustaka.

Teknik pengukuran data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan maupun pernyataan, skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert adalah skala yang terdiri dari 5 point (Sangat Setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju).

### Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dari bulan Mei hingga bulan Juli 2019 mengenai analisis kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan petugas tempat pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Mitra Anugrah Lestari Cimahi peneliti memperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 1

Pertanyaan 1					
Skala		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	13.1	13.1	13.1
	Ragu – Ragu	42	42.4	42.4	55.6
	Setuju	37	37.4	37.4	92.9
	Sangat Setuju	7	7.1	7.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai keramahan serta kenyamanan terhadap pelayanan petugas pendaftaran** yang menyatakan Sangat Setuju 7 orang (7,1%), menyatakan Setuju 37 orang (37,4%), menyatakan Ragu-Ragu 42 orang (42,4%), menyatakan Tidak Setuju 13 orang (13,1%).

**Tabel 2**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 2

Pertanyaan 2					
	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu – Ragu	12	12.1	12.1	12.1
	Setuju	59	59.6	59.6	71.7
	Sangat Setuju	28	28.3	28.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai prosedur pelayanan yang diberikan** yang menyatakan Sangat Setuju 28 orang (28,3%), menyatakan Setuju 59 orang (59,6%), menyatakan Ragu-Ragu 12 orang (12,1%).

**Tabel 3.**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 3

Pertanyaan 3

	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Ragu – Ragu	9	9.1	9.1	10.1
	Setuju	62	62.6	62.6	72.7
	Sangat Setuju	27	27.3	27.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai petugas pelayanan yang membantu jika ada permasalahan** yang menyatakan Sangat Setuju 27 orang (27,3%), menyatakan Setuju 62 orang (62,6%), menyatakan Ragu-Ragu 9 orang (9,1%), menyatakan Tidak Setuju 1 orang (1,0%).

**Tabel 4**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 4

Pertanyaan 4

	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.1	6.1	6.1
	Ragu – Ragu	29	29.3	29.3	35.4
	Setuju	47	47.5	47.5	82.8
	Sangat Setuju	17	17.2	17.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai kecepatan serta ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan** yang menyatakan Sangat Setuju 17 orang (17,2%), menyatakan Setuju 47 orang (47,5%), menyatakan Ragu-Ragu 29 orang (29,3%), menyatakan Tidak Setuju 6 orang (6,1%).

**Tabel 5.**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 5

Pertanyaan 5

	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	0	0	0	0
	Ragu – Ragu	7	7.1	7.1	7.1
	Setuju	58	58.6	58.6	65.7
	Sangat Setuju	34	34.3	34.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai kerapihan dan kebersihan petugas pelayanan** yang menyatakan Sangat Setuju 34 orang (34,3%), menyatakan Setuju 58 orang (58,6%), menyatakan Ragu-Ragu 7 orang (7,1%).

**Tabel 6.**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 6

Pertanyaan 6

	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Ragu – Ragu	16	16.2	16.2	19.2
	Setuju	58	58.6	58.6	77.8
	Sangat Setuju	22	22.2	22.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai informasi proses pelayanan rawat jalan pasien JKN** yang menyatakan Sangat Setuju 22 orang (22,2%), menyatakan Setuju 58 orang (58,6%), menyatakan Ragu-Ragu 16 orang (16,3%), menyatakan Tidak Setuju 3 orang (3,0%).

**Tabel 7**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 7

Pertanyaan 7

	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu - Ragu	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	70	70.7	70.7	73.7
	Sangat Setuju	26	26.3	26.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai pengetahuan serta kemampuan dalam memberikan pelayanan** yang menyatakan Sangat Setuju 26 orang (26,3%), menyatakan Setuju 70 orang (70,7%), menyatakan Ragu-Ragu 3 orang (3,0%).

**Tabel 8.**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 8

Pertanyaan 8					
	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu – Ragu	13	13.1	13.1	15.2
	Setuju	57	57.6	57.6	72.7
	Sangat Setuju	27	27.3	27.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai kejelasan prosedur pendaftaran** yang menyatakan Sangat Setuju 27 orang (27,3%), menyatakan Setuju 57 orang (57,6%), menyatakan Ragu-Ragu 13 orang (13,1%), menyatakan Tidak Setuju 2 orang (2,0%).

**Tabel 9**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 9

Pertanyaan 9					
	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	5.1	5.1	5.1
	Ragu – Ragu	19	19.2	19.2	24.2
	Setuju	57	57.6	57.6	81.8
	Sangat Setuju	18	18.2	18.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai pelayanan serta penerimaan terhadap pelayanan** yang menyatakan Sangat Setuju 18 orang (18,2%), menyatakan Setuju 57 orang (57,6%), menyatakan Ragu-Ragu 19 orang (19,2%), menyatakan Tidak Setuju 5 orang (5,1%).

**Tabel 10**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 10

Pertanyaan 10					
	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu - Ragu	16	16.2	16.2	16.2
	Setuju	64	64.6	64.6	80.8
	Sangat Setuju	19	19.2	19.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai kelengkapan serta mutu fasilitas peralatan pendaftaran rawat jalan di RS MAL** yang menyatakan Sangat Setuju 19 orang (19,2%), menyatakan Setuju 64 orang (64,6%), menyatakan Ragu-Ragu 16 orang (16,2%).

**Tabel 11**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 11

Pertanyaan 11

Skala		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu - Ragu	14	14.1	14.1	14.1
	Setuju	54	54.5	54.5	68.7
	Sangat Setuju	31	31.3	31.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai pelayanan sesuai nomor urut dan tanpa pilih-pilih** yang menyatakan Sangat Setuju 31 orang (31,3%), menyatakan Setuju 54 orang (54,5%), menyatakan Ragu-Ragu 14 orang (14,1%).

**Tabel 12** Data Hasil  
Pengolahan Pertanyaan 12

Pertanyaan 12

Skala		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu - Ragu	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	63	63.6	63.6	65.7
	Sangat Setuju	34	34.3	34.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai pelayanan petugas menggunakan komunikasi** yang mudah di mengerti yang menyatakan Sangat Setuju 34 orang (34,3%), menyatakan Setuju 63 orang (63,6%), menyatakan Ragu-Ragu 2 orang (2,0%).

**Tabel 13**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 13

Pertanyaan 13

Skala		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu - Ragu	15	15.2	15.2	15.2
	Setuju	62	62.6	62.6	77.8
	Sangat Setuju	22	22.2	22.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai pelayanan petugas yang bersifat cekatan serta menghargai pasien** yang menyatakan Sangat Setuju 22 orang (22,2%), menyatakan Setuju 62 orang (62,6%), menyatakan Ragu-Ragu 15 orang (15,2%).

**Tabel 14**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 14

Pertanyaan 14

	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu - Ragu	10	10.1	10.1	10.1
	Setuju	62	62.6	62.6	72.7
	Sangat Setuju	27	27.3	27.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai proses pendaftaran yang tidak berbelit-belit(mudah dilakukan)** yang menyatakan Sangat Setuju 27 orang (27,3%), menyatakan Setuju 62 orang (62,6%), menyatakan Ragu-Ragu 10 orang (10,1%).

**Tabel 15**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 15

Pertanyaan 15

	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Ragu – Ragu	12	12.1	12.1	14.1
	Setuju	64	64.6	64.6	78.8
	Sangat Setuju	21	21.2	21.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai ruang tunggu pasien rawat jalan** yang menyatakan Sangat Setuju 21 orang (21,2%), menyatakan Setuju 64 orang (64,6%), menyatakan Ragu-Ragu 12 orang (12,1%), menyatakan Tidak Setuju 2 orang (2,0%).

**Tabel 16**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 16

Pertanyaan 16

	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	6.1	6.1	6.1
	Ragu – Ragu	35	35.4	35.4	41.4
	Setuju	40	40.4	40.4	81.8
	Sangat Setuju	18	18.2	18.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai petugas pelayanan yang selalau membudayakan (senyum,sapa,salam,sopan,santun) 5S** yang menyatakan Sangat Setuju 18 orang (18,2%), menyatakan Setuju 40 orang (40,4%), menyatakan Ragu-Ragu 35 orang (35,4%), menyatakan Tidak Setuju 6 orang (6,1%).

**Tabel 17**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 17

Pertanyaan 17					
	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu - Ragu	16	16.2	16.2	16.2
	Setuju	61	61.6	61.6	77.8
	Sangat Setuju	22	22.2	22.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai petugas pelayanan yang memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien** yang menyatakan Sangat Setuju 22 orang (22,2%), menyatakan Setuju 61 orang (61,6%), menyatakan Ragu-Ragu 16 orang (16,2%).

**Tabel 18**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 18

Pertanyaan 18					
	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu - Ragu	8	8.1	8.1	8.1
	Setuju	65	65.7	65.7	73.7
	Sangat Setuju	26	26.3	26.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai petugas pelayanan RS MAL yang menangani keluhan pasien pada saat mendaftar** yang menyatakan Sangat Setuju 26 orang (26,3%), menyatakan Setuju 65 orang (65,7%), menyatakan Ragu-Ragu 8 orang (8,1%).

**Tabel 19**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 19

Pertanyaan 19					
	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	8.1	8.1	8.1
	Ragu – Ragu	28	28.3	28.3	36.4
	Setuju	49	49.5	49.5	85.9
	Sangat Setuju	14	14.1	14.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai petugas pelayanan yang selalu berhati-hati, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan** yang menyatakan Sangat Setuju 14 orang (14,1%), menyatakan Setuju 49 orang (49,5%), menyatakan Ragu-Ragu 28 orang (28,3%), menyatakan Tidak Setuju 8 orang (8,1%).

**Tabel 20**  
Data Hasil Pengolahan Pertanyaan 20

Pertanyaan 20					
	Skala	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu - Ragu	19	19.2	19.2	19.2
	Setuju	62	62.6	62.6	81.8
	Sangat Setuju	18	18.2	18.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 99 responden, dilihat dari indikator petugas terhadap pelayanan pasien JKN rawat jalan, **mengenai papan informasi prosedur pelayanan pasien JKN rawat jalan di RS Mal yang jelas** yang menyatakan Sangat Setuju 18 orang (18,2%), menyatakan Setuju 62 orang (62,6%), menyatakan Ragu-Ragu 19 orang (19,2%).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapatkan dari kepala rekam medis di Rumah Sakit Mal Cimahi, ada beberapa hambatan dalam kepuasan pasien. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas pendaftaran adalah sebagai berikut: keramahan petugas pendaftaran, kecepatan pelayanan, komunikasi yang baik, penampilan yang rapih serta bersih, kompetensi, kenyamanan terhadap pasien. Selain itu terdapat juga adanya kendala yang menyebabkan ketidakpuasan pasien jkn terhadap pelayanan seperti ketidakramahan petugas pendaftaran, lamanya waktu menunggu, komunikasi ambigu antara petugas pendaftran dengan pasien, kualitas pelayanan.

## **Kesimpulan**

Petugas pelayanan di Rumah Sakit MAL yang kurang memberikan keramahan serta kenyamanan kepada pasien saat sedang melakukan pendaftaran di bagian pelayanan rawat jalan. Diketahui terdapat 7 orang (7,1%) menyatakan Sangat Setuju, 37 orang (37,4%) menyatakan Setuju, 42 orang (42,4%) menyatakan Ragu-Ragu, dari 13 orang (13%) pasien menyatakan Tidak Setuju/Tidak Puas terhadap keramahan dan kenyamanan yang di berikan. Ketidakpuasan ini didasarkan oleh adanya beberapa faktor yang membuat petugas pelayanan menjadi tidak ramah di antaranya: kurangnya pelatihan, masalah pribadi maupun kondisi seseorang yang tidak baik.

Petugas pelayanan kurang berhati-hati, teliti, dan tidak tepat waktu sesuai prosedur yang berlaku. Hal ini tentunya memberikan pelayanan yang buruk bagi pasien saat sedang melakukan pendaftaran. Terdapat 14 orang (14,1%) menyatakan Sangat Setuju, 49 orang (49,5%) menyatakan Setuju, 28 orang (28,3) menyatakan Ragu-Ragu, dan 8 orang (8,1%) menyatakan Tidak Setuju/Tidak Puas terhadap ketepatan waktu, ketelitian serta kehati-hatian dalam bekerja. Hal ini terjadi karena adanya kendala yang menyebabkan tidak tepatnya waktu dalam memberikan pelayanan, saat pasien Jkn sedang mendaftar petugas yang berada di bagian penyimpanan segera mencari dan menyiapkan berkas untuk pasien.

Petugas pelayanan yang kurang membudayakan 5S (senyum, salam, sapa, salam, sopan, santun) kepada pasien rawat jalan jkn. Terdapat 18 orang (18,2%) menyatakan Sangat Setuju, 40 orang (40,4%) menyatakan Setuju, 35 orang (35,4%) menyatakan Ragu-Ragu, dan 6 orang (6,1%) menyatakan Tidak Setuju/Tidak Puas terhadap sikap petugas yang tidak menjalankan sesuai prosedur. Hal ini berkaitan langsung mengenai kenyamanan serta keramahan petugas pada presentase sebelumnya, namun ini lebih spesifikasi lagi terhadap prosedur yang di buat oleh kepala rekam medis dan menjadi suatu hal yang wajib untuk di jalankan dan dilakukan kepada pasien agar pasien JKN rawat jalan merasa puas terhadap pelayanan petugas pendaftaran yang patuh akan prosedur.

## BIBLIOGRAFI

- Aga, N. A. (2005). Perbandingan tingkat kepuasan peserta askes wajib dan sukarela terhadap mutu pelayanan kesehatan tingkat I. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(04).
- Dr, P. (2008). *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Indonesia, R. (2004). *Undang-undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional*. Timur Putra Mandiri.
- Sabarguna, B. S. (2013). Sistem Informasi Asuransi Kesehatan sebagai Acuan Teoritis. *FIKI 2013*, 1(1).