

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI PETUGAS REKAM MEDIS DI TEMPAT PENERIMAAN PASIEN RAWAT JALAN (TPPRJ) RSUD Dr. M. ZEIN PAINAN

**RAHMADHANI¹, OKTAMIANIZA², HERU RAHMAT WIBAWA PUTRA³,
SITI HANDAM DEWI⁴, PUTRI INDAH MAHARANI⁵**

Program Studi D4 Manajemen Informasi Kesehatan^{1,2,3,4}, Program Studi D3 Rekam
Medis & Informasi Kesehatan⁵ STIKes Dharma Landbouw Padang
Email: rahmadhani@stikeslandbouw.ac.id¹

Abstract: *Patient satisfaction is an indicator of the quality of health services, which is assessed by service performance. At Dr. Hospital. M. Zein Painan, there are patients who are dissatisfied with outpatient registration services. This study aims to assess patient satisfaction with staff communication at the outpatient reception area (TPPRJ) using the 5-dimensional Servqual method. This research is quantitative research with a descriptive approach carried out at RSUD Dr. M. Zein Painan on 29 May-03 June 2024, with a population of 10,000 outpatients in January and a sample of 99 patients selected using accidental sampling technique; Data collection was carried out through questionnaires and questionnaires, processed using editing, coding, processing and cleaning techniques, and analyzed using univariate analysis. Based on the results of the analysis on each dimension, it can be seen that of the 99 respondents, in the reliability dimension the majority expressed satisfaction 56.6%, responsiveness the majority expressed satisfaction 54.5%, assurance the majority expressed satisfaction 57.6%, empathy the majority expressed satisfaction 54.5%, tangibles the majority expressed satisfaction 60.6% expressed satisfaction and communication officers mostly expressed satisfaction 57.6%. The conclusion of this study was that the level of patient satisfaction was that some of them were less satisfied with the responsiveness dimension (45.5%) and the empathy dimension (45.5%). The suggestion is that the hospital coordinate with quality management regarding all dimensions of patient satisfaction to improve service*
Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, Registration, Outpatient*

Abstrak: Kepuasan pasien adalah indikator mutu pelayanan kesehatan, yang dinilai dari kinerja pelayanan. Di RSUD Dr. M. Zein Painan, terdapat pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan pendaftaran rawat jalan. Penelitian ini bertujuan menilai kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas di tempat penerimaan pasien rawat jalan (TPPRJ) menggunakan metode 5 dimensi Servqual. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilaksanakan di RSUD Dr. M. Zein Painan pada 29 Mei-03 Juni 2024, dengan populasi 10.000 pasien rawat jalan bulan Januari dan sampel 99 pasien yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling; pengumpulan data dilakukan melalui angket dan kuesioner, diolah dengan teknik editing, coding, processing, dan cleaning, serta dianalisis menggunakan analisis univariat. Berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa dari 99 responden, pada dimensi reliability sebagian besar menyatakan puas 56.6%, responsiveness sebagian besar menyatakan puas 54.5%, assurance sebagian besar menyatakan puas 57.6%, empathy sebagian besar menyatakan puas 54.5%, tangibles sebagian besar menyatakan puas 60.6% dan komunikasi petugas sebagian menyatakan puas 57.6%. Kesimpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien sebagian merasa kurang puas pada dimensi responsiveness (45.5%) dan dimensi empathy (45.5%). Saran yang diusulkan agar pihak rumah sakit berkoordinasi dengan manajemen mutu mengenai semua dimensi kepuasan pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Pendaftaran, Rawat Jalan.

A. Pendahuluan

Rumah Sakit adalah institusi kesehatan yang menyediakan pelayanan komprehensif, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, serta pelayanan medik, keperawatan,

kebidanan, kefarmasian, dan penunjang seperti laboratorium dan rekam medis (Peraturan Pemerintah, 2021). Rekam medis, yang mencakup data identitas pasien, pemeriksaan, dan tindakan yang diberikan, dapat berupa dokumen elektronik yang melibatkan registrasi, pendistribusian data, pengisian informasi klinis, dan klaim (Permenkes, 2022). Kepuasan pasien merupakan indikator utama mutu pelayanan rumah sakit, dipengaruhi oleh sikap karyawan dan berpengaruh pada jumlah kunjungan serta profitabilitas rumah sakit, terutama dalam bagian pendaftaran (Fanny dkk, 2022).

Komunikasi efektif antara petugas dan klien sangat penting dalam pelayanan kesehatan, mempengaruhi proses penyembuhan dan kepuasan pasien (Deni dkk, 2021). Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) berfungsi sebagai awal pelayanan di rumah sakit dan berperan penting dalam penilaian kualitas pelayanan (Fanny dkk, 2022). Pengamatan penulis selama PKL di RSI Ibnu Sina Padang menunjukkan bahwa TPPRJ di rumah sakit tersebut teratur dan sesuai SOP dengan komunikasi yang baik. Sebaliknya, di RSUD Dr. M.Zein Painan, ditemukan adanya kendala komunikasi yang mengganggu pemahaman pasien mengenai informasi pelayanan, sehingga penulis memutuskan untuk melakukan penelitian di sana.

Penelitian oleh Istiqomah dkk (2019) menunjukkan bahwa 69,1% responden di Puskesmas Karang Pule sangat puas dengan pelayanan pendaftaran, berkat komunikasi interpersonal yang terbuka antara petugas dan pasien. Fanny dkk (2022) juga menemukan bahwa 47,4% pasien merasa puas dengan pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit X, meskipun 43,3% menilai komunikasi petugas cukup baik. Survei awal di RSUD Dr. M.Zein Painan pada 16 Januari 2024 mengungkapkan bahwa dari 10 pasien yang disurvei, 60% merasa puas dengan pelayanan pendaftaran rawat jalan, sementara 40% merasa kurang puas. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman komunikasi dan arahan yang diberikan petugas, yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Dampak dari komunikasi yang kurang terdapat pada komunikator yang memberikan pesan yang kurang atau sulit di pahami dan ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi seperti perasaan dan tingkah laku kita terhadap komunikator sehingga membuat suatu komunikasi menjadi tidak efektif dan menyebabkan salah persepsi antar komunikator dan komunikan. Hal ini akan berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas di Tempat Penerimaan Pasien (TTP) dan ini juga berdampak pada mutu pelayanan di rumah sakit sebab pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti terkait untuk meneliti “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Rekam Medis di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Dr. M.Zein Painan Tahun 2024”

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. M. Zein Painan yang telah dilaksanakan pada tanggal 29 Mei- 03 Juni 2024. Populasi yang digunakan adalah jumlah seluruh kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari sebanyak 10.000 pasien dan sampel sebanyak 99 pasien. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan angket dengan instrument kuesioner dan pengolahan data menggunakan Teknik editing, coding, processing, dan cleaning. Data yang didapatkan dinalisis menggunakan Analisa Univariat.

Pembahasan dan Analisa Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reliability)

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan
Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi <i>Reliability</i>	<i>f</i>	%
Tidak Puas	43	43.4
Puas	56	56.6
Total	99	100.0

Berdasarkan Tabel 1 dilihat dari 99 responden dapat diketahui lebih dari separuh 43 (43.4%) pasien yang tidak puas terhadap pelayanan bagian pendaftaran RSUD Dr. M. Zein Painan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurhasanah, 2020) di RSUD Anna Medika Madura. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi reliability berada di kategori puas dengan presentase (60%). Faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien dikarenakan beberapa pasien beranggapan bahwa respon petugas pendaftaran masih kurang baik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Irma, 2022) di RS Khusus Bedah Hasta Husada". Berdasarkan dimensi Reliability didapatkan bahwa pasien puas sebanyak 21 (53.9%) pasien sedangkan 18 (46.1%) pasien merasa cukup puas. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan peneliti pada saat ini.

Pada dimensi reliability terdapat atribut nilai yang paling rendah ada pada atribut pertanyaan petugas melayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan dengan persentase 63.6%, dimana kondisi kecepatan dan tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan dapat menyebabkan pasien yang berobat merasa kurang bisa memahami informasi yang disampaikan oleh petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan pada loket pendaftaran. Apabila kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, maka pasien akan beralih berobat ke rumah sakit lain.

Analisis peneliti mengenai penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap dimensi reliability masih memerlukan perbaikan, didukung dengan teori mengenai dimensi reliability menunjukkan dominasi responden yang tidak puas akan dimensi ini menjadi bukti bahwa pasien yang melakukan pendaftaran di rawat jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan belum mendapatkan informasi yang jelas, tepat, dan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Untuk kedepannya diharapkan kepada rumah sakit untuk melakukan pelatihan terhadap petugas pendaftaran agar terjadinya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien dan dapat memberikan pemahaman kepada pasien tentang kondisi yang sedang terjadi sehingga pasien dapat dengan sabar menunggu.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tangkap (Responsiveness)

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan
(*Responsiveness*)

Dimensi <i>Responsiveness</i>	<i>f</i>	%
Tidak Puas	45	45.5
Puas	54	54.5
Total	99	100.0

Berdasarkan Tabel 2 dilihat dari 99 responden dapat diketahui lebih dari separuh 45 (45.5%) pasien yang tidak puas terhadap pelayanan bagian pendaftaran RSUD Dr. M. Zein Painan.

Peneliti ini sejalan dengan penelitian (Amalia dkk, 2023) berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan RSUD Lubang Baji, dari 87 responden pada dimensi responsiveness yang menyatakan ketidakpuasan 49.4%. Faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien yaitu pada pernyataan petugas loket pendaftaran melakukan proses pendaftaran dengan waktu yang masih lama.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Anisa dkk, 2021) di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. Berdasarkan dimensi Responsiveness didapatkan hasil bahwa pasien yang merasa puas sebanyak 90 (84.9%) dan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 16 (15.1%). Ketidakpuasan tertinggi yaitu pada pernyataan petugas pendaftaran melakukan proses pendaftaran dengan cepat.

Pada dimensi responsiveness terdapat atribut nilai yang paling rendah ada pada atribut pertanyaan memberikan petunjuk arah ruangan yang dituju selanjutnya dengan nilai presentase (58.5%). Hal ini dapat dipengaruhi oleh keadaan loket pendaftaran apabila terdapat banyak pasien sehingga petugas kelelahan dan bingung untuk menghadapi banyaknya pasien yang berkunjung.

Analisis peneliti mengenai penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap dimensi responsiveness masih memerlukan perbaikan, dikarenakan banyaknya pasien membuat petugas tidak bisa memperhatikan satu persatu pasien yang datang berobat dan mengakibatkan pasien kebingungan dalam mencari poli yang dituju.

Mengacu pada permasalahan tersebut, RSUD Dr. M. Zein Painan sebaiknya melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas pendaftaran yang berhubungan langsung dengan pasien agar dapat memberikan informasi dengan jelas kepada pasien dan menunjukkan arah poli yang akan pasien tuju agar tidak terjadi kebingungan dalam mencari tempat yang dituju.

Kepuasan Berdasarkan Dimensi Jaminan (Assurance)

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Assurance	<i>f</i>	%
Tidak Puas	42	42.4
Puas	57	57.6
Total	99	100.0

Berdasarkan Tabel 3 dilihat dari 99 responden dapat diketahui lebih dari separuh 42 (42.4%) pasien yang tidak puas terhadap pelayanan bagian pendaftaran RSUD Dr. M. Zein Painan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Irawati dkk, 2022) berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini, dari 106 responden pada dimensi assurance (84.3%) merasa puas dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran.

Penelitian lain oleh (Mawaddah dkk, 2022) berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi didapatkan bahwa dimensi Assurance adalah dimensi yang terendah ke-lima dimana pasien yang merasa puas sebanyak 72 (72.4%), sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 25 (25.8%) pasien.

Pada dimensi assurance terdapat atribut nilai yang paling rendah ada pada atribut pertanyaan terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas dengan pasien dengan nilai presentase (65.6%). Hal ini dapat dipengaruhi oleh keacuhan petugas terhadap pasien dan kurang memperhatikan pasien sehingga tidak terciptanya rasa kekeluargaan satu sama lain.

Analisis peneliti mengenai penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap dimensi assurance masih memerlukan perbaikan, dimensi assurance menunjukkan dominasi responden yang tidak puas akan dimensi ini menjadi bukti bahwa pasien yang melakukan pendaftaran di rawat jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan belum merasakan suasana kekeluargaan antara

petugas dengan pasien, oleh karna itu agar terciptanya suasana kekeluargaan petugas harus selalu memperhatikan kebutuhan pasien yang diperlukan.

Untuk kedepannya diharapkan kepada rumah sakit untuk memperhatikan kebutuhan pasien dan mengutamakan kenyamanan bagi pasien yang datang berobat kerumah sakit. Untuk petugas pendaftaran agar memperhatikan sikap dan keramahan kepada setiap pasien yang datang untuk berobat untuk menciptakan suasana kekeluargaan antara pasien dan petugas.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (Emphaty)

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi <i>Emphaty</i>	<i>F</i>	%
Tidak Puas	45	45.5
Puas	54	54.5
Total	99	100.0

Berdasarkan Tabel 4 dilihat dari 99 responden dapat diketahui lebih dari separuh 45 (45.5%) pasien yang tidak puas terhadap pelayanan bagian pendaftaran RSUD Dr. M. Zein Painan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Irawati dkk, 2022) berdasarkan hasil analisis pada setiap dimensi dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini, dari 106 responden pada dimensi empati (79.2%) responden merasa puas terhadap petugas pendaftaran selalu senyum kepada pasien, artinya masih ada petugas loket pendaftaran yang tidak tersenyum kepada pasien.

Peneliti lain oleh (Melthina dkk, 2020) berdasarkan hasil yang didapatkan dimensi *Emphaty* pasien yang merasa puas sebanyak 10 (19.2%) sedangkan 41 (78.8%) pasien merasa kurang puas. Penelitian ini berbanding terbalik dengan yang dilakukan oleh peneliti pada saat ini.

Pada dimensi *emphaty* terdapat atribut nilai yang paling rendah ada pada atribut petugas pendaftaran memberikan pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih dengan nilai presentase (61.6%). Hal ini dipengaruhi oleh petugas yang lebih mendahulukan pihak-pihak tertentu atau keluarga petugas yang mendaftar sehingga membuat pasien lain yang telah antri lebih dulu merasa lama dilayani oleh petugas.

Analisis peneliti mengenai penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap dimensi *emphaty* masih memerlukan perbaikan, dimensi assurance menunjukkan dominasi responden yang tidak puas akan dimensi ini menjadi bukti bahwa pasien yang melakukan pendaftaran di rawat jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan belum mendapat perlakuan adil dari petugas dikarenakan petugas masih memilih-milih pasien.

Untuk kedepannya diharapkan kepada rumah sakit agar memberikan pelatihan service excellene terhadap petugas pendaftaran. Hal ini bertujuan untuk memberi pembekelan kepada petugas agar bersikap ramah dan tanpa memilih-milih pasien yang akan dilayani.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (Tangilbles)

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tampilan Fisik (*Tengible*)

Dimensi <i>Tengible</i>	<i>f</i>	%
Tidak Puas	39	39.4
Puas	60	60.6
Total	99	100.0

Berdasarkan Tabel 5 dilihat dari 99 responden dapat diketahui lebih dari separuh 39 (39.4%) pasien yang tidak puas terhadap pelayanan bagian pendaftaran RSUD Dr. M. Zein Painan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Irawati, 2022) mengenai tingkat kepuasan pasien pada pendaftaran rawat jalan di RS Bhakti Kartini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (tangibles) berada pada kategori puas, dengan nilai presentase kepuasan sebesar 76.8%. Kepuasan ini didasarkan oleh kerapian petugas dalam melayani pasien dan kenyamanan dirumah sakit. Responden yang menyatakan tidak puas didominasi oleh jawaban mengenai kurangnya jumlah kursi tunggu diruang pendaftaran rumah sakit tersebut.

Penelitian lain oleh (Septia, 2021), berdasarkan hasil penelitian didapatkan pasien yang merasa puas 86 (86.6%) dan pasien yang merasa kurang puas sebanyak 11 (11.4%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini.

Pada dimensi tangibles terdapat atribut nilai yang paling rendah ada pada atribut pertanyaan ruang tunggu nyaman dengan nilai presentase 58%. Hal ini dipengaruhi oleh ruang tunggu pendaftaran yang terletak diluar rumah sakit dengan menggunakan tenda sehingga membuat pasien merasa kurang nyaman dan merasa kepanasan.

Analisis peneliti mengenai penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap dimensi tangibles yang dimiliki oleh RSUD Dr. M. Zein Painan telah mencapai tahap baik. Hal ini menimbulkan kepuasan kepada pasien pendaftaran rawat jalan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Dengan bukti fisik yang menimbulkan kenyamanan dan kepuasan ini, RSUD Dr. M. Zein Painan diharapkan dapat mempertahankan kondisi tersebut atau bahkan melakukan peningkatan seperti menambah jumlah kursi diruangan pendaftaran dan memberi kipas angin agar kepuasan pasien dalam memperoleh jasa pelayanan dapat terus meningkat.

Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Petugas

Tabel 6

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Komunikasi Petugas Rekam Medis (TPPRJ)

a. Tingkat Kepuasan

No	Atribut	% Tingkat Kepuasan
Reability (Keandalan)		
1	Petugas pendaftaran memberikan arahan ke pasien	90.9
2	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu	83.8
3	Petugas cepat membantu pasien yang bermasalah	76.7
4	Petugas pendaftaran rawat jalan melayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit	63.6
Responsiveness (Daya tanggap)		
5	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan yang dibutuhkan	91.9
6	Petugas menjawab dengan cepat dan tangkap saat melayani pasien	89.8
7	Petugas pendaftaran memberikan petunjuk arah ruangan yang dituju selanjutnya	58.5

8	Kejelasan informasi yang diberikan	80.8
Assurance (Kepastian)		
9	Petugas pendaftaran rawat jalan selalu bertata karma dan sopan santun kepada pasien	92.9
10	Terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas dengan pasien	65.6
11	Petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien atau keluarga pasien bertanya	89.8
12	Petugas pendaftaran rawat jalan menjelaskan proses pelayanan dengan jelas	82.8
Emphaty (Sikap Peduli)		
13	Petugas pendaftaran memberikan salam dan menyapa	78.7
14	Petugas pendaftaran memberikan pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih	61.6
15	Petugas pendaftaran menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien pada saat berkomunikasi	95.9
16	Petugas pendaftaran mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan	69.6
Tangibles (Bukti Fisik)		
17	Loket pendaftaran rawat jalan tertata rapi dan bersih	92.9
18	Ruang tunggu nyaman	64.6
19	Apakah tempat duduk diruang tunggu mencukupi	79.7
20	Apakah tempat duduk diruang tunggu mencukupi	100

b.Komunikasi Petugas

No	Atribut	% Kepuasan Pasien
1 1	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas di TPP memberikan informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan	80.8
2 2	Apakah petugas di TPP memberikan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara butuhkan	95.9
3 3	Apakah suara petugas penerimaan jelas saat memberikan informasi kepada Bapak/Ibu/Saudara	81.8
4 4	Apakah suara petugas penerimaan jelas saat memberikan informasi kepada Bapak/Ibu/Saudara	78.7
5 5	Apakah petugas TPP memberikan informasi yang jelas kepada Bapak/Ibu/Saudara tentang ruangan yang hendak dituju	59.5
6 6	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas rekam medis merespon dengan cepat apa yang diinginkan pada saat pendaftaran	91.9

7 7	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas rekam medis mampu memilih dan memilah kata dalam berbicara sehingga memenuhi kaidah sopan, santun, tatakrma dan etika	91.9
8 8	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas rekam medis terampil dalam mengendalikan diri dalam berbicara sehingga semua yang diucapkannya dapat dikontrol	92.9
9 9	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas rekam medis terampil mengendalikan kecepatan dan intonasi suara sehingga enak didengar dan mudah dimengerti	64.6
10	Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas rekam medis menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, singkat dan jelas	77.7

Berdasarkan komunikasi petugas hasil penelitian dari 99 orang responden dapat diketahui bahwa 42(42.4%) responden tidak puas dan 57 (57.6%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Budiarti, 2022) mengenai komunikasi petugas di pendaftaran jalan RSUD Dr. Yunus Bengkulu sebagian besar pasien (60%) cukup puas, hal ini dikarenakan komunikasi dilakukan dua arah antara pasien dan keluarga pasien serta penyampaian informasi dilakukan oleh petugas singkat dan jelas pada pasien, namun terkadang terjadi kendala pada saat komunikasi tersebut terjadi kebisingan.

Peneliti lain oleh (Fanny, 2022), berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan hasil baik sebanyak 40 (41.2%) pasien, cukup baik sebanyak 42 (43.3%) pasien dan kurang baik sebanyak 15 (15.5%) pasien. Komunikasi yang dilakukan oleh petugas pendaftaran kepada pasien sudah dilakukan dengan baik yaitu dengan memberikan informasi dengan jelas dan lengkap.

Pada komunikasi memiliki atribut nilai yang paling rendah ada pada atribut memberikan informasi tentang ruangan yang hendak dituju dengan nilai persentase 59%. Hal ini dipengaruhi kurangnya perhatian petugas terhadap pasien dikarenakan pasien yang sangat banyak sehingga membuat petugas tidak bisa memperhatikan pasien satu per satu. Oleh karna itu terjadilah komunikasi yang tidak akurat.

Analisis peneliti mengenai penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas yang dimiliki oleh RSUD Dr. M. Zein Painan masih memerlukan perbaikan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan kepada pasien pendaftaran rawat jalan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Dengan komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan bagi pasien yang datang berobat di RSUD Dr. M. Zein Painan. Diharapkan kepada petugas agar dapat melakukan peningkatan komunikasi yang baik terhadap pasien untuk mempermudah pasien dalam menerima informasi yang di sampaikan.

D. Penutup

Terkait analisa tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas dipendaftaran rawat jalan RSUD Dr. M. Zein Painan adalah sebagai berikut :Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) kurang dari separuh (43.4%) tidak puas; Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tangkap (*responsiveness*) kurang dari separuh (45.5%) tidak puas; Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) kurang dari separuh (42.4%) tidak puas; Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) kurang dari separuh (45.5%) tidak puas; Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) kurang dari separuh (39.4%) tidak puas; Tingkat kepuasan pasien berdasarkan komunikasi petugas kurang dari separuh (42.%) tidak puas

Saran yang dapat diberikan dari peneliti mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas di tempat penerimaan pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Zein Painan adalah : Sebaiknya pihak rumah sakit melakukan koordinasi kepada manajemen mutu mengenai keseluruhan dimensi yang berkaitan dengan kepuasan pasien agar terus dapat ditingkatkan; Menegaskan lagi peraturan terkait keramahan petugas dalam pelayanan dan

meningkatkan kenyamanan dan kebersihan pada ruang tunggu dengan cara membuat jadwal piket petugas kebersihan serta menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu

Daftar Pustaka

- Amalia, M., Tulit, C. B. I., & Nursapriani, N. (2023). Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah. *Journal of Pharmaceutical and Health Research*, 4(1), 129-133.
- Anisa Dyah Irawati et al. (2021) „Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021“, *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(1), pp. 36–41. Available at: <https://doi.org/10.55606/klinik.v1i1.163>.
- Budiarti, A., & Harmanto, D. (2022). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 7(1), 1-5.
- Deharja, A., Nuraini, N., & Wijayanti, R. A. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS di klinik Dr. M. Suherman Jember tahun 2020. *Prosiding*.
- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 4(2), 163-174.
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022, Juni). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 506-512).
- Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(3), 89-94.
- Hardani. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In A. Husnu Abadi, A.Md. (Ed.), *Repository.Uinsu.Ac.Id* (Issue April). cv pustaka ilmu group.
- Handayuni, L. (2020). Rekam Medis dalam Manajemen Informasi Kesehatan (Alfiano(ed.)). CV INSAN CENDIKIA MANDARI.
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(1), 36-41.
- Istiqomah, R. R., & Purnama, H. (2019). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 14-21.
- Jelita, S. D. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi Servqual (Doctoral dissertation, STIKes Ngudia Husada Madura).
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: (P.P Lestari (ed.);Edisi 4)*. Salemba Medika
- Oktamianiza. (2021). *Manajemen berkas & isi rekam medis*. In *CV.Padang Print Centre*. CV.Padang Print Centre.
- Permenkes 24. (2022). *8.5.2017*, 2003–2005. www.aging-us.com
- Pertiwi, Y. (2023). Penentuan Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan pada RSUD Basemah Pagar Alam Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi dan Teknologi*, 1(2), 76-81.
- Peraturan Pemerintah no 47 tahun 2021. (2021). Peraturan tentang penyelenggaraan bidang perumhaskitan.
- Putra, D. M., Rahmadhani, & Y. Y. (2021). *Komunikasi Efektif dan Public Relations*. Padang: 3.
- Wulandari, I. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di Rs Khusus Bedah Hasta Husada. *Health Care Media*, 6(11), 51-57.
- Kartika, M. N. (2010). Hubungan Natara Pengetahuan dan Sikap Tentang Anemia

- Dengan Keteraturan Mengkonsumsi Fe Pada Ibu Hamil Di Bps Sri Lumintu Surakarta. *Jurnal Paaaasca Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Kementrian Kesehatan RI. (2010). *Pedoman Pelayanan Antenatal Terpadu*. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. (2013). *Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) Tahun 2013*. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Situasi Gizi di Indonesia*. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Profil Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI. (2017). *Profil Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta.
- Manguji Betty, G. I. (2017). *Asuhan Kebidanan 7 Langkah SOAP*. Jakarta: EGC.
- Manuaba, IAC., I Bagus, dan IB Gde. (2012). *Ilmu Kebidanan, Penyakit Kandungan dan KB untuk Pendidikan Bidan. Edisi kedua*. Jakarta: EGC.
- Marniyati L, S. I. (2016). Pelayanan Antenatal Berkualitas dalam Meningkatkan Deteksi Risiko Tinggi Pada Ibu Hamil Oleh Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Sako, Sosial, Sei Baung Dan Sei Selincih Di Kota Palembang. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 3(1): 355-62.
- Mubarak, W. I. (2012). *Promosi Kesehatan Untuk Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nanda, D. (2018). Hubungan Kunjungan Antenatal Care (ANC) Dengan Kejadian Anemia Pada Ibu Hamil Trimester III Di Puskesmas Kedaton Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kesehatan*.
- Notoadmodjo, S. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoadmodjo, S. (2016). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, Effendi F. (2012). *Pendidikan dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Proverawati Atikah, a. S. (2015). *Buku Ajar gizi Untuk Kebidanan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Proverawati, A. (2018). *Anemi dan Anemia Kehamilan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Purbadewi, L., & Ulvie, Y. N. (2013). Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Anemia Dengan Kejadian Anemia Pada Ibu Hamil. *Jurnal Gizi Universitas Muhammadiyah Semarang*.
- Rukiyah Ai Yeyeh, Y. L. (2012). *Asuhan Kebidanan IV (Patologi Kebidanan)*. Jakarta: Trans Info Medika.
- Saifuddin, A. (2014). *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Sarwono Prawiroharjo.
- Saifuddin, A. (2020). *Ilmu Kebidanan Sarwono Prawihardjo*. Jakarta: PT Bina Pustaka Sarwono Prawihardjo.
- Sastroasmoro, S. (2011). *Dasar-dasar Metodeologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto
- Sinaga, Effri S. A, (2009). Hubungan pengetahuan, Sikap, dan Tindakan Dengan Kejadian Anemia Pada Ibu Hamil Tri Semester III Yang Berkunjung Ke Puskesmas Medan Deli. *Jurnal Kesehatan*.
- Siswanto. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Korelasional*. Jakarta: Boss Script.
- Subarda MH, H. S. (2011). Pelayanan Antenatal care dalam Pengelolaan Anemia Yang Berhubungan dengan Kepatuhan Ibu Hamil Minum Tablet Besi. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 8(1): 7-13.
- Sugma. (2015). Hubungan Keteraturan Antenatal Care dengan Kejadian Anemia Di Puskesmas Kasihan I Bantul. *Jurnal Kesehatan*.
- Sunaryo. (2013). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Syafrudin, F. Y. (2022). *Promosi Kesehatan Untuk Mahasiswa Kebidanan*. Jakarta: CV. Trans Info Medika.
- Varney, H. (2011). *Buku Ajar Asuhan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Rihanna.
- Wawan., & Dewi, M (2023). *Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Wati, E. K., & Rahardjo, S. (2010). Hubungan Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Mengenai Zat Besi. *Jurnal Kesehatan*.
- Wiknjosastro, H. (2020). *Ilmu Kebidanan Sarwono Prawihardjo*. Jakarta: PT Bina Pustaka.