

## BAB V PEMBAHASAN

### A. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan TPPRJ Puskesmas Berdasarkan Lima Dimensi Mutu

#### 1. *Tangible*

*Tangible* atau bukti nyata yang meliputi tampilan fisik petugas, cara berpakaian, perlengkapan yang dibutuhkan saat bertugas, sarana dan prasarana pelayanan lain yang dapat dilihat oleh pasien lingkungan, prosedur pelayanan serta persyaratan pendaftaran (Oini et al., 2017). Hasil penelitian pada empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional menyatakan bahwa permasalahan yang dilihat dari dimensi *tangible* yaitu pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021), hal yang menyebabkan persentase kepuasan pasien kurang pada dimensi *tangible* adalah kurangnya ruang tunggu pendaftaran di Puskesmas Dringu, sehingga masih ada pasien yang berdiri saat pengunjung Puskesmas banyak dan Hidayatillah & Putri, (2020) yaitu pasien mengatakan tidak puas dengan kenyamanan lingkungan di TPPRJ Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma.

Hal ini tidak sesuai dengan pernyataan Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa keadaan ruang tunggu yang luas dan nyaman sangat penting untuk mengembangkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, seperti adanya kursi yang mencukupi di ruang tunggu pendaftaran atau pun poli. Pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) dan Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) tidak dijelaskan secara rinci berdasarkan apa kepuasan tersebut didapatkan, sedangkan pada jurnal Fufa & Negao, (2019) hanya mencantumkan persentase keseluruhan terkait kepuasan pasien.

Pada dimensi *tangible* kepuasan pasien tertinggi adalah pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021) di Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo yaitu sebesar 100% pasien puas pada pernyataan penampilan petugas pendaftaran rapi dan bersih dan persentase kepuasan terendah yaitu pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) sebesar 59% pasien merasakan puas.

## 2. *Reliability*

*Reliability* (keandalan) adalah pemberian pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian pada empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional permasalahan yang dapat dilihat dari dimensi *reliability* yaitu pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021) pasien merasa tidak puas karena jam poliklinik tidak sesuai dengan jadwal yang telah terpasang di tempat pendaftaran pasien dan alur penerimaan pasien yang tidak sesuai dengan ketentuan. Pada jurnal Hidayatillah & Putri, (2020) pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan di TPPRJ. Hal ini tidak sesuai dengan pernyataan Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* merupakan dimensi kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang dibuat, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan akurat.

Pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) dan Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) tidak dijelaskan secara rinci berdasarkan apa kepuasan tersebut didapatkan, sedangkan pada jurnal Fufa & Negao, (2019) hanya mencantumkan persentase keseluruhan terkait kepuasan pasien. Persentase kepuasan pasien tertinggi pada dimensi *reliability* ada pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021) yaitu sebesar 100% pasien puas pada pernyataan petugas pendaftaran melayani pasien dengan baik dan sopan dan persentase kepuasan pasien terendah pada dimensi *reliability* ada pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) sebesar 62% pasien menyatakan puas.

### 3. *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah kemampuan petugas dalam mewujudkan keinginan pasien dan keluarganya serta memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan, kewaspadaan dalam menyikapi keinginan pelanggan. Hasil penelitian pada empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional permasalahan yang dapat dilihat dari dimensi *responsiveness* yaitu pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021) kepuasan pasien menjadi kurang karena waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan dirasa cukup lama. Hal ini tidak sesuai dengan pernyataan Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa kecepatan adalah sesuatu sangat penting untuk menangani keluhan pasien, jika keluhan pasien tidak segera ditangani, maka akan timbul rasa ketidakpuasan terhadap Puskesmas.

Pada jurnal Hidayatillah & Putri, (2020) diperoleh persentase kepuasan pasien terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di TPPRJ Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma sebesar 4.0% (sangat puas), 25.0% (puas), 55,0% (cukup puas), 16.0% (tidak puas), pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) dan Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) tidak dijelaskan secara rinci berdasarkan apa kepuasan tersebut didapatkan, sedangkan pada jurnal Fufa & Negao, (2019) hanya mencantumkan persentase keseluruhan terkait kepuasan pasien.

Persentase kepuasan pasien tertinggi pada dimensi *responsiveness* ada pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021) yaitu sebesar 100% pasien puas pada pernyataan Petugas pendaftaran melayani pasien dengan cepat dan persentase kepuasan pasien terendah pada dimensi *responsiveness* ada pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) sebesar 63% pasien menyatakan puas.

### 4. *Empathy*

*Empathy* meliputi perhatian, pendekatan, dan kemudahan petugas dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik, kepedulian, perhatian petugas termasuk pendekatan atau upaya memuaskan pasien. Hasil penelitian pada empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional, pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017), Solehah & Erawantini, (2021) dan Eninurkhatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) dari hasil persentase kepuasan yang diperoleh dapat dikatakan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah melakukan komunikasi yang baik dan dapat mendalami kebutuhan pasien, seperti petugas bersikap sopan santun, memberikan salam, penuh perhatian dan selalu bertanya tentang kebutuhan pasien. Hal ini sudah sesuai dengan pernyataan Wulandari dalam Solehah & Erawantini, (2021) bahwa dimensi *empathy* yaitu suatu kemudahan petugas dengan menjalin hubungan komunikasi yang baik dan mampu memahami kebutuhan pasien yang berupa kepedulian, melayani konsumen dengan ramah dan menarik.

Pada jurnal Hidayatillah & Putri, (2020) tidak melakukan penelitian pada dimensi *empathy* sedangkan pada pada jurnal Fufa & Negao, (2019) hanya mencantumkan persentase keseluruhan terkait kepuasan pasien. Persentase tertinggi kepuasan pasien pada dimensi *empathy* ada pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021) yaitu sebesar 100% pasien puas pada pernyataan petugas pendaftaran melayani tanpa memandang status sosial pasien baik pasien kaya, kurang mampu, pasien umum, pasien BPJS dan pernyataan petugas pendaftaran tidak acuh dengan pasien serta kondisi sekitar di bagian pendaftaran pasien rawat jalan dengan persentase puas 100% dan persentase terendah pada dimensi *empathy* ada pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) sebesar 67% pasien menyatakan puas.

##### 5. Assurance

*Assurance* atau penjamin adalah menilai kemampuan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, serta keterampilan, dan kesungguhan dalam melayani pasien dan keluarganya sehingga

dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk menghargai pasien dan keluarganya. Hasil penelitian pada empat jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional berdasarkan hasil persentase kepuasan pasien dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien sudah merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan petugas, pada jurnal Internasional, pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017), Solehah & Erawantini, (2021) dan Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) Hidayatillah & Putri, (2020) pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan TPRJ karena petugas memberikan persyaratan penerimaan pasien tidak berbelit-belit dan pasien merasa persyaratan yang ada sesuai dengan kebutuhan pasien, sedangkan pada pada jurnal Fufa & Negao, (2019) hanya mencantumkan persentase keseluruhan terkait kepuasan pasien.

Hal ini sudah sesuai dengan pernyataan Wulandari dalam Solehah & Erawantini, (2021) bahwa dimensi *assurance* yaitu mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, risiko, keraguan-keraguan, memiliki kompetensi diri dan dapat menimbulkan keyakinan kebenaran. Persentase kepuasan tertinggi pada dimensi *assurance* ada pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021) yaitu sebesar 100% pasien puas pada pernyataan Petugas pendaftaran, dokter, dan perawat menggunakan bahasa daerah dalam melayani pasien dan persentase terendah pada dimensi *assurance* ada pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) sebesar 54% pasien menyatakan puas.

## **B. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu**

### *1. Tangible*

*Tangible* atau bukti nyata yang meliputi penampilan fisik dari petugas, cara berpakaian peralatan yang digunakan dalam bertugas, bahan-bahan sarana pelayanan lain yang dapat dilihat oleh pasien lingkungan, prosedur pelayanan serta persyaratan pendaftaran (Oini et al., 2017). Berdasarkan empat jurnal Nasional dan 1 jurnal

Internasional menunjukkan bahwa hasil penelitian dari jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum mayoritas pasien menyatakan puas, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah fasilitas fisik, perlengkapan, petugas dan sarana prasarana komunikasi yang sudah memadai dan terpenuhi.

Pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021) permasalahan yang ada yaitu pasien merasa tidak puas karena ketersediaan kursi yang masih kurang sehingga pasien harus rela antri dalam keadaan berdiri pada saat pengunjung Puskesmas, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu ruang tunggu dan kursi di ruang pendaftaran yang masih kurang.

Pada jurnal Eninurkhatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) permasalahan yang didapat yaitu rendahnya tingkat kepuasan pasien yang dikarenakan cara berpikir pasien dalam mengambil suatu tindakan, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada penelitian ini yaitu umur pasien, karena umur mempunyai peranan sangat penting dalam mengambil suatu tindakan.

Pada jurnal Hidayatillah & Putri, (2020) permasalahan yang dapat dilihat yaitu masih terdapat pasien yang merasa belum puas terhadap kenyamanan lingkungan, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sehingga pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang didapatkan antara lain sarana dan prasarana yang digunakan meliputi kebersihan ruang, kebersihan alat yang digunakan, serta kerapian penampilan petugas, pasien melihat bahwa bukti fisik yang diberikan belum sesuai dengan yang mereka harapkan.

Berdasarkan lima jurnal yang telah di-review terdapat satu jurnal yang sudah sesuai dengan pernyataan Eninurkhatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa keadaan ruang tunggu yang luas dan nyaman sangatlah penting untuk

meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, seperti adanya kursi yang mencukupi di ruang tunggu pendaftaran atau pun poli yaitu jurnal Kuntoro & Istiono, (2017), sednagkan pada jurnal Fufa & Negao, (2019) tidak dijelaskan mengenai faktor yang mempengaruhi pasien pada dimensi *tangible*.

## 2. Reliability

*Reliability* (keandalan) adalah pemberian pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Berdasarkan empat jurnal Nasional dan 1 jurnal Internasional menunjukkan bahwa hasil penelitian dari jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum mayoritas pasien menyatakan puas, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kehandalan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan.

Pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021) permasalahan yang ada yaitu masih terdapat pernyataan tidak puas pada alur penerimaan pasien, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah tidak sesuainya alur penerimaan pasien dengan ketentuan yang ada.

Pada jurnal Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) permasalahan yang didapat yaitu kurangnya penyampaian informasi tentang cara memelihara kesehatan, pola hidup bersih dan sehat serta pencegahan masalah terkait kondisi pasien, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu konsultasi pasien yang terbatas.

Pada jurnal Hidayatillah & Putri, (2020) hasil analisis menunjukkan gambaran kepuasan pasien paling banyak pada kategori cukup puas, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kecepatan petugas dalam membantu pasien untuk memperoleh pelayanan.

Berdasarkan lima jurnal yang telah di-*review* terdapat dua jurnal yang sudah sesuai dengan pernyataan Eninurkhayatun, Suryoputro, &

Fatmasari (2017) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah ditawarkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan akurat yaitu jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) dan Hidayatillah & Putri, (2020), sedangkan pada jurnal Fufa & Negao, (2019) tidak dijelaskan mengenai faktor yang mempengaruhi pasien pada dimensi *reliability*.

### 3. *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah kemampuan petugas dalam mewujudkan keinginan pasien dan keluarganya serta memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan, kewaspadaan dalam menyikapi keinginan pelanggan.. Berdasarkan empat jurnal Nasional dan 1 jurnal Internasional menunjukkan bahwa hasil penelitian dari jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) hasil analisis menunjukkan bahwa petugas pendaftaran kurang efisien dalam melakukan pendaftaran karena terlalu lama menentery data pasien, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kecepatan petugas dalam mengentery data pasien.

Pada jurnal Fufa & Negao, (2019), permasalahan yang ada yaitu waktu tunggu yang lama sehingga menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pasien, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dari petugas.

Pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021), permasalahan yang ada yaitu adanya pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan pendaftaran karena untuk mendapatkan pelayanan pasien harus menunggu lama, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah petugas pendaftaran yang masih menumpuk berkas rekam medis dan tidak cepat mendistribusikannya ke poli.



Pada jurnal Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) permasalahan yang didapat yaitu pasien merasa kurang jelasnya informasi mengenai penyakit yang dideritanya, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah keterbatasan waktu pasien pada saat mendapatkan pelayanan.

Pada jurnal Hidayatillah & Putri, (2020), berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa indikator kepuasan pasien terbanyak adalah pasien merasa puas, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu petugas memberikan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tidak membedakan antara pasien umum maupun BPJS.

Berdasarkan lima jurnal yang telah di-*review* terdapat dua jurnal yang sudah sesuai pernyataan Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa kecepatan adalah hal yang sangat penting dalam menangani keluhan pasien, apabila keluhan pasien tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap Puskesmas akan muncul, yaitu pada jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) dan Hidayatillah & Putri, (2020).

#### 4. *Empathy*

*Empathy* meliputi perhatian, pendekatan, dan kemudahan petugas dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik, kepedulian, perhatian petugas termasuk pendekatan atau upaya memuaskan pasien. Berdasarkan empat jurnal Nasional dan 1 jurnal Internasional menunjukkan bahwa hasil penelitian dari jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pasien menyatakan puas, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sikap petugas dalam melayani pasien.

Pada jurnal Fufa & Negao, (2019), hasil analisis menunjukkan bahwa pasien merasakan kepuasan yang lebih, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah petugas yang mampu memahami permasalahan pasien.

Pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021), permasalahan yang ada yaitu pasien merasa petugas kurang memberikan rasa peduli seperti memotivasi pasien untuk sembuh, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kurangnya perhatian dan sikap peduli petugas terhadap pasien.

Pada jurnal Eninurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) permasalahan yang didapat yaitu masih ditemukannya perbedaan pandangan anatra petugas dan pasien, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah tidak terjalinnya komunikasi yang baik antara petugas dan pasien.

Berdasarkan lima jurnal yang telah di-*review* terdapat dua jurnal yang sudah sesuai dengan pernyataan Wulandari dalam Solehah & Erawantini, (2021) bahwa dimensi *empathy* yaitu suatu kemudahan petugas dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan pasien yang berwujud perhatian, melayani konsumen dengan ramah dan menarik, yaitu jurnal Kuntoro & Istiono (2017) dan jurnal Fufa & Negao, (2019), sedangkan pada jurnal Hidayatillah & Putri, (2020), tidak dijelaskan mengenai faktor yang mempengaruhi pasien pada dimensi *empathy*.

##### 5. *Assurance*

*Assurance* atau penjamin adalah menilai kemampuan dan kesopanan petugas dalam meberikan pelayanan, serta keterampilan, dan kesungguhan dalam melayani pasien dan keluarganya sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk menghargai pasien dan keluarganya. Berdasarkan empat jurnal Nasional dan 1 jurnal Internasional menunjukkan bahwa hasil penelitian dari jurnal Kuntoro & Istiono, (2017) hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat 2% dari 100 pasien yang merasa tidak puas, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

Pada jurnal Fufa & Negao, (2019), hasil analisis menunjukkan bahwa pasien merasakan kepuasan yang lebih, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah petugas yang mampu menjaga privasi pasien.

Pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021), permasalahan yang ada yaitu pasien merasa tidak puas karena tidak diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai penyakitnya, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tersebut adalah kurangnya komunikasi antara petugas dengan pasien.

Pada jurnal Eninurkhatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) permasalahan yang didapat yaitu pasien merasa waktu yang disediakan untuk konsultasi dan pemeriksaan terbatas, sehingga pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter tidak memberikan rasa kepuasan bagi pasien, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah hubungan antara petugas dan pasien yang kurang baik.

Pada jurnal Hidayatillah & Putri, (2020), berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa indikator kepuasan pasien terbanyak adalah pasien merasa puas, dapat dilihat bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu petugas memberikan persyaratan penerimaan pasien yang tidak berbelit-belit dan sesuai kebutuhan pasien.

Berdasarkan lima jurnal yang telah di-*review* terdapat tiga jurnal yang sudah sesuai dengan pernyataan Wulandari dalam Solehah & Erawantini, (2021) bahwa dimensi assurance yaitu mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, risiko, keraguan-keraguan, memiliki kompetensi diri dan dapat menimbulkan keyakinan kebenaran, yaitu yaitu jurnal Kuntoro & Istiono (2017), jurnal Fufa & Negao, (2019), dan jurnal Hidayatillah & Putri, (2020).

### C. Upaya apa yang dilakukan terkait kepuasan pasien

Berdasarkan 4 jurnal Nasional dan satu jurnal Internasional yang di-review menunjukkan hasil penelitian pada jurnal Kuntoro & Istiono (2017), permasalahannya adalah kurangnya pelatihan kepada petugas TPP untuk meningkatkan kompetensi/ kemampuan, upaya yang dapat dilakukan terkait kepuasan pasien adalah dengan memaksimalkan pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan, sehingga pada akhirnya Puskesmas tersebut dapat memberi pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

Pada jurnal Fufa & Negao, (2019), permasalahan dapat dilihat dari pasien yang berpendapat bahwa profesional kesehatan yaitu dapat memahami masalah mereka, oleh sebab itu sebagai petugas upaya yang dapat dilakukan terkait kepuasan pasien adalah merumuskan strategi dan kegiatan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien, seperti menghormati privasi pasien, pemahaman masalah pasien oleh profesional kesehatan berhubungan dengan kepuasan pelayanan rawat jalan dan Penyedia layanan kesehatan didorong untuk mengukur kepuasan konsumen atas layanan.

Pada jurnal Solehah & Erawantini, (2021), permasalahan yang ada yaitu terkait alur pendaftaran yang belum jelas, kurangnya kursi pada ruang tunggu pasien di tempat pendaftaran, pemantauan terhadap masukan dan saran dari pasien yang ada di kotak saran serta pemantuan kepuasan pasien berdasarkan kuesioner yang masih kurang, dan kurangnya kesadaran social pada petugas sehingga diperlukannya pelatihan pengembangan *softskill*, oleh sebab itu upaya yang dapat dilakukan terkait kepuasan pasien adalah memasang alur penerimaan pasien di bagian pendaftaran, pendaftaran dilakukan sesuai dengan ketentuan, menjadikan masukan dan saran dari kotak saran dan kuesioner tentang pelayanan Puskesmas sebagai bahan evaluasi setiap bulannya aerta pelatihan pengembangan *softskill* bagi petugas pendaftaran.

Pada jurnal Eninurkhatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017) permasalahan yang didapat yaitu beberapa pasien mengeluh waktu tunggu pendaftaran lebih dari 30 menit dan petugas yang kurang ramah, oleh sebab itu upaya yang dapat dilakukan terkait kepuasan pasien adalah melihat bukti laporan keluhan pasien di kotak saran, sms, telepon ataupun tanggapan keluhan yang dikirim langsung ke petugas pada saat penyuluhan untuk dijadikan bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada jurnal Hidayatillah & Putri, (2020), permasalahan yang dapat dilihat yaitu masih adanya pasien yang merasa belum puas dengan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kenyamanan lingkungan di tempat pendaftaran, terhadap prosedur pelayanan di tempat pendaftaran, dan persyaratan pelayanan di tempat pendaftaran, oleh sebab itu upaya yang dapat dilakukan terkait kepuasan pasien adalah petugas kesehatan menolong pasien untuk memperoleh obat, pelayanan kesehatan yang membuat keluhan pasien semakin berkurang, sehingga pasien merasa puas dalam berobat, menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, petugas tidak mendiskriminatif antara pasien yang umum maupun yang BPJS dan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, petugas membantu menyelesaikan masalah pasien, petugas memberikan persyaratan dalam pelayanan penerimaan pasien tidak betele-tele dan pasien merasa cukup puas karena persyaratan yang ada sesuai dengan kebutuhan pasien.

Hal ini sudah sesuai dengan pendapat Handayani, (2016) yaitu kepuasan pasien merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk majukan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi puskesmas untuk mewujudkan perubahan kearah yang lebih baik.