

# KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN PENDAFTARAN PADA MASA COVID-19 DI PUSKESMAS GAMPING 1 SLEMAN

Faris Azhar Syam<sup>1</sup>, Ristiana Eka Ariningtyas<sup>2</sup>, Ratna Prahesti<sup>3</sup>

## INTISARI

**Latar belakang:** kepuasan pasien merupakan tanggapan tentang perbedaan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan hasil aktual setelah penggunaan. Mendatangkan pelanggan baru bila pelayanan memuaskan. Dikarenakan keadaan persaingan yang ketat maka setiap Puskesmas berupaya untuk menempatkan pada posisi terbaik di mata pasien atau klien.

**Tujuan Penelitian:** mengetahui kepuasan pasien di bagian pendaftaran pada masa covid 19 di Puskesmas Gamping 1 Sleman. Mengetahui tingkat kepuasan ditinjau dari aspek dimensi *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*.

**Metode Penelitian:** metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dengan teknik total sampling yang berjumlah 77 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

**Hasil:** tingkat kepuasan di bagian pendaftaran di Puskesmas Gamping 1 Sleman berdasarkan karakteristik yang paling tinggi mayoritas memiliki penghasilan  $\leq 1.846.400$  (66,2%). Ditinjau dari aspek kepuasan yang paling tinggi yaitu petugas pendaftaran sopan dalam melayani (61%) dan yang paling rendah antrian tunggu terlalu lama (28,9%).

**Kesimpulan:** tingkat kepuasan sudah baik sedangkan ditinjau dari aspek yang memerlukan perhatian adalah antrian waktu tunggu terlalu lama adalah dimensi *Assurance*.

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen Penguji Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (D-3) Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

# PATIENT SATISFACTION IN THE REGISTRATION SECTION DURING COVID-19 AT PUSKESMAS GAMPING 1 SLEMAN

Faris Azhar Syam<sup>1</sup>, Ristiana Eka Ariningtyas<sup>2</sup>, Ratna Prahesti<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Background:** patient satisfaction is a response to the difference between the previous level of importance and the actual results after use. Bring in new customers if the service is satisfactory. Due to the tight competition, every health center strives to be in the best position in the eyes of the patient or client.

**Objective:** to find out patient satisfaction at the registration section during the covid 19 period at the Gamping 1 Health Center, Sleman. Knowing the level of satisfaction in terms of the dimensions of Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, and Tangibles.

**Method:** quantitative method with descriptive research type. Sampling with a total sampling technique of 77 respondents. Data was collected using a questionnaire.

**Results:** the level of satisfaction in the registration section at the Gamping 1 Health Center, Sleman based on the highest characteristics, the majority had an income of 1,846,400 (66.2%). In terms of the highest satisfaction aspect, the registration officer is polite in serving (61%) and the lowest is the waiting queue is too long (28.9%).

**Conclusion:** the level of satisfaction is good while in terms of aspects that require attention is the waiting time queue is too long is the dimension of Assurance.

**Keywords:** *Satisfaction Level*

---

<sup>1</sup> Student of Medical Record and Health Information Study Program (D-3)  
Faculty of Health, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

<sup>2</sup> Advisor of Medical Record and Health Information Studies (D-3)  
Faculty of Health, General Achmad Yani University, Yogyakarta

<sup>3</sup> Examiner of Medical Record and Health Information Studies (D-3)  
Faculty of Health, General Achmad Yani University, Yogyakarta