

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Puskesmas Pandanwangi Malang

##### 4.1.1 Profil Puskesmas



Gambar 4. 1 Puskesmas Pandanwangi  
*Sumber : Dokumentasi pribadi 2023*

##### a. Sejarah Perkembangan Puskesmas

Puskesmas Pandanwangi merupakan puskesmas di wilayah Kota Malang. Berdasarkan PMK No 46/2015, pelaksanaan akreditasi diputuskan oleh menteri Kesehatan apabila sudah memenuhi kriteria. Akreditasi Puskesmas Pandanwangi dilakukan setiap 3 tahun sekali dengan akreditasi terakhir pada 2018.

Puskesmas Pandanwangi didirikan sekitar 1980. Pada awalnya ditahun 1970 sebelum menjadi Puskesmas Pandanwangi, masih berdiri dengan nama BKIA yang kemudian diubah menjadi puskesmas pembantu Mojolangu. Hingga pada 1985 resmi berdiri sebagai Puskesmas Pandanwangi dengan wilayah kerja Kelurahan Arjosari dan Kelurahan Pandanwangi.

##### b. Jenis Layanan

- 1) Upaya Kesehatan Perorangan (UKP).
  - a) Pelayanan pemeriksaan umum.
  - b) Pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
  - c) Pelayanan kesehatan KIA-KIB.
  - d) Pelayanan gawat darurat.

- e) Pelayanan gizi dan tumbuh kembang
- f) Pelayanan sanitasi.
- g) Pelayanan kefarmasian.
- h) Pelayanan laboratorium
- 2) Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)
  - a) Pelayanan promosi kesehatan dan UKS
  - b) Pelayanan KIA-KIB.
  - c) Pelayanan gizi.
  - d) Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit.
  - e) Pelayanan keperawatan.
  - f) Kesehatan masyarakat.
  - g) Pelayanan kesehatan jiwa.
  - h) Pelayanan kesehatan gigi masyarakat.
  - i) Pelayanan kesehatan olahraga.
  - j) Pelayanan indera.
  - k) Pelayanan kesehatan lansia.
  - l) Pelayanan kesehatan kerja.
  - m) Pelayanan kesehatan tradisional
- c. Standar Pelayanan Rekam Medis

Akreditasi rekam medis didapat dengan menilai mutu pelayanan unit rekam medis. Aspek penilaian berupa media informasi, penyampaian informasi, dan SOP di tempat pendaftaran Puskesmas Pandanwangi sudah cukup lengkap dengan berbagai media seperti poster, papan, banner, hingga edukasi secara lisan dari petugas. Bagaimana pasien mendapat tanggapan sesuai kebutuhan, keberadaan MOU yang bekerjasama dengan fasilitas rujukan, dan ketersediaan informasi terkait kerjasama dengan fasilitas rujukan lain. Puskesmas Pandanwangi sudah berupaya dengan baik untuk menyampaikan informasi terkait kerjasama rujukan dengan faskes lain melalui papan informasi dan edukasi petugas.

#### d. Pelayanan Unit kerja Rekam Medis

Alur pelayanan pasien merupakan proses pelayanan pasien di Puskesmas Pandanwangi yang dimulai dari pendaftaran sampai mengambil obat yang sesuai dengan peraturan yang telah berlaku. Mekanisme pelayanan Puskesmas Pandanwangi mengacu pada peraturan yang berlaku di daerah Kota Malang, adapun aturan jam pelayanan yang berlaku sebagai berikut:

##### 1) Jam buka pendaftaran pasien

Senin s/d Kamis : Jam 07.30 – 12.00 WIB

Jum'at : Jam 07.30 – 10.00 WIB

Sabtu : Jam 07.30 – 11.30 WIB

##### 2) Jam pelayanan pasien

Senin s/d Kamis : Jam 07.30 – 14.00 WIB

Jum'at : Jam 07.30 – 11.00 WIB

Sabtu : Jam 07.30 – 11.30 WIB

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diukur dengan menggunakan kuesioner yang berjumlah 90 responden yang telah mendapatkan pelayanan dibagian pendaftaran Puskesmas Pandanwangi. Distribusi karakteristik responden dapat dilihat sebagai berikut:

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4. 1 Frekuensi responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi (n)	Presentase (%)
17 – 25 Tahun	22	24%
26 – 35 Tahun	30	33%
36 – 45 Tahun	20	22%
46 – 55 Tahun	12	13%
56 – 65 Tahun	6	7%
Total	90	100%

Berdasarkan tabel 4.1 responden berdasarkan umur tertinggi adalah 26 – 35 tahun sebesar 33% dan responden berdasarkan umur terendah adalah pada umur 56 – 65 tahun yaitu 7%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Perempuan	73	81%
Laki-laki	17	19%
Total	90	100%

Berdasarkan tabel 4.2 responden jenis kelamin perempuan sebesar 81% sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 19% dari 90 responden

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.2 Frekuensi responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
SD	11	12%
SMP	9	10%
SMA	42	47%
Diploma/Sarjana	28	31%
Total	90	100%

Berdasarkan tabel 4.3 berikut responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagian besar berpendidikan SMA yaitu 42 responden dan sebagian kecil berpendidikan SMP yaitu 9 dari 90 responden.

4.2.2 Indikator Kepuasan

Indikator kepuasan dalam penelitian ini merupakan hasil analisis terhadap lima dimensi mutu pelayanan yang diukur dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 19 pertanyaan dengan menggunakan skala likert.

a. Dimensi Tangibel

Tabel 4.3 Frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi *Tangible* Kategori Kepuasan Pasien

No	Indikator Tangible	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	T1	41	46%	36	40%	11	11%	2	2%	1	1%	90 Responden
2	T2	39	43%	37	41%	10	10%	3	3%	1	1%	90 Responden
3	T3	23	26%	45	50%	19	19%	2	2%	1	1%	90 Responden
4	T4	32	36%	45	50%	11	11%	2	2%	1	1%	90 Responden

Berdasarkan tabel 4.4 berikut diketahui kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Pandanwangi pada dimensi tangible sudah termasuk memenuhi kriteria mutu pelayanan meskipun masih ada dari beberapa responden yang tidak puas dengan presentase tertinggi sebanyak 3% (3 dari 90 responden) pada indikator pertanyaan tentang kebersihan diruang tunggu pendaftaran.

Tabel 4.4 hasil penelitian responden berdasarkan dimensi *Tangible*

No.	Indikator Tangible	Skor Perolehan	Skor Max	Presentase	Kategori
1	T1	384	450	85%	Sangat Puas
2	T2	378	450	84%	Sangat Puas
3	T3	355	450	79%	Puas
4	T4	378	450	84%	Sangat Puas
	Jumlah:	1495	1800	83%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.5 berikut diketahui skor perolehan tertinggi dari indikator tangible sebesar 384 dengan presentase 85% kategori sangat puas. Sedangkan skor perolehan terendah yaitu 355 dengan presentase 79% kategori puas.

#### b. Dimensi *Realibility*

Tabel 4.5 Frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi *Realibility*

No.	Indikator <i>Realibility</i>	Kategori Kepuasan Pasien										Total
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	R1	41	46%	34	38%	7	8%	1	1%	1	1%	90 Responden
2	R2	45	50%	38	42%	4	4%	2	2%	1	1%	90 Responden
3	R3	28	31%	46	51%	10	11%	6	7%	-	-	90 Responden
4	R4	31	34%	45	50%	11	12%	3	3%	-	-	90 Responden

Berdasarkan tabel 4.6 berikut diketahui kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Pandanwangi pada dimensi *reliability* sebagian masih terdapat

pasien yang merasa tidak puas dengan presentase tertinggi 7% (6 dari 90 responden) pada indikator pertanyaan tentang waktu pelayanan pasien.

Tabel 4.6 Hasil penelitian responden berdasarkan dimensi *Reliability*

No.	Indikator Realibility	Skor Perolehan	Skor Max	Presentase	Kategori
1	R1	388	450	86%	Sangat Puas
2	R2	373	450	83%	Sangat Puas
3	R3	372	450	83%	Sangat Puas
4	R4	370	450	82%	Sangat Puas
Jumlah:		1503	1800	84%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.7 berikut diketahui skor perolehan tertinggi sebesar 388 dengan presentase 86% kategori sangat puas. Sedangkan skor perolehan terendah yaitu 370 dengan presentase 82% kategori sangat puas.

#### c. Dimensi Responsiveness

Tabel 4.7 Frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi *Responsiveness*

No.	Indikator Responsiveness	Kategori Kepuasan Pasien										Total Responden
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	R1	21	23%	54	60%	12	13%	2	2%	1	1%	90
2	R2	21	23%	52	58%	14	16%	2	2%	1	1%	90
3	R3	21	23%	54	60%	12	13%	2	2%	1	1%	90

Berdasarkan tabel 4.8 berikut diketahui kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan pada dimensi *Responsiveness* sudah memenuhi kategori puas dalam pelayanan namun masih terdapat pasien yang tidak puas dengan presentase tertinggi yaitu 2% (2 dari 90 responden) dari setiap indikator pertanyaan.

Tabel 4.8 Hasil penelitian responden berdasarkan dimensi *Responsiveness*

No.	Indikator Responsive	Skor Perolehan	Skor Max	Presentase	Kategori
1	R1	365	450	81%	Sangat Puas

2	R2	351	450	78%	Puas
3	R3	361	450	80%	Puas
Jumlah:		1077	1350	80%	Puas

Berdasarkan tabel 4.9 berikut diketahui bahwa skor perolehan tertinggi sebesar 365 dengan presentase 81% kategori sangat puas. Sedangkan skor perolehan terendah yaitu 351 dengan presentase 78% kategori puas.

d. Dimensi *Empathy*

Tabel 4.9 Frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi *Empathy*

No	Indikator Empathy	Kategori Kepuasan Pasien										Total
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	E1	35	39%	38	42%	15	17%	1	1%	1	1%	90 Responden
2	E2	30	33%	37	41%	19	21%	3	3%	3	3%	90 Responden
3	E3	28	31%	40	44%	20	22%	1	1%	1	1%	90 Responden
4	E4	29	32%	41	46%	18	20%	1	1%	1	1%	90 Responden

Berdasarkan tabel 4.10 berikut diketahui kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan pada dimensi *emphaty* sudah memenuhi kategori puas dalam pelayanan namun masih terdapat pasien yang sangat tidak puas dengan presentase tertinggi yaitu 3% (3 dari 90 responden) terhadap indikator pertanyaan tentang petugas pendaftaran berkomunikasi dengan baik kepada pasien.

Tabel 4.10 Hasil penelitian responden berdasarkan dimensi *Empathy*

No	Indikator Empathy	Skor Perolehan	Skor Max	Presentase	Kategori
1	E1	378	450	84%	Sangat Puas
2	E2	365	450	81%	Sangat Puas
3	E3	364	450	81%	Sangat Puas
4	E4	367	450	82%	Sangat Puas
Jumlah:		1474	1800	82%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.11 berikut diketahui skor perolehan tertinggi sebesar 367 dengan presentase 82% kategori sangat puas. Sedangkan skor perolehan terendah yaitu 364 dengan presentase 81% kategori puas.

## e. Dimensi Assurance

Tabel 4.11 Frekuensi jawaban responden berdasarkan dimensi Assurance

No.	Indikator Assurance	Kategori Kepuasan Pasien										Total
		Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	A1	18	20%	42	47%	20	22%	8	9%	2	2%	90 Responden
2	A2	21	23%	44	49%	17	19%	6	7%	2	2%	90 Responden
3	A3	22	24%	40	44%	23	26%	4	4%	1	1%	90 Responden
4	A4	27	30%	41	46%	14	16%	3	3%	1	1%	90 Responden

Berdasarkan tabel 4.12 diatas diketahui kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan pada dimensi assurance masih terdapat pasien yang tidak puas dengan presentase tertinggi yaitu 9% (8 dari 90 responden) terhadap indikator pertanyaan tentang petugas pendaftaran memberikan salam kepada pasien sebelum memberikan pelayanan

Tabel 4.12 Hasil penelitian responden berdasarkan dimensi Assurance

No.	Indikator Assurance	Skor Perolehan	Skor Max	Presentase	Kategori
1	A1	340	450	76%	Puas
2	A2	349	450	78%	Puas
3	A3	348	450	77%	Puas
4	A4	365	450	81%	Sangat Puas
Jumlah:		1402	1800	78%	Puas

Berdasarkan tabel 4.13 berikut diketahui skor perolehan tertinggi sebesar 365 dengan presentase 81% kategori sangat puas. Sedangkan skor perolehan terendah yaitu 340 dengan presentase 76% kategori puas.

Tabel 4.13 Presentase kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi di TPPRJ Puskesmas Pandanwangi

No.	Indikator Dimensi	Skor Presentase (%)	Kategori Kepuasan
1	Tangible	83%	Sangat Puas
2	Realibility	84%	Sangat Puas



3	<i>Responsiveness</i>	80%	Puas
4	<i>Empathy</i>	82%	Sangat Puas
5	<i>Assurance</i>	78%	Puas
Jumlah:		407%	
Rata-Rata		81%	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.14 berikut menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Pandanwangi berdasarkan lima dimensi diantaranya *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Empaty*, dan *Assurance* dengan nilai rata – rata 81%.

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Tangible* di Puskesmas Pandanwangi.

Berdasarkan tabel 4.4 hasil Analisa 90 responden pada dimensi *tangible* di Puskesmas Pandanwangi menunjukkan presentase 83% yang dikategorikan sangat puas. Dimensi *tangible* pada pernyataan kebersihan diruang tunggu memperoleh presentase 85% dengan kategori sangat puas, pada pernyataan petugas berpenampilan rapi memperoleh presentase 84% dengan kategori sangat puas, pada pernyataan fasilitas tambahan seperti televisi, koran, majalah, memperoleh presentase 79% dengan kategori puas, dan untuk pernyataan perlengkapan dan peralatan berupa kursi mikrofon dll memperoleh presentase 84% dengan kategori sangat puas.

Dimensi *tangible* (berwujud/nyata) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan, dan material yang digunakan, serta penampilan petugas. Harapan pasien terhadap dimensi *tangible* merupakan keyankinan pasien sebelum menerima pelayanan yang nantinya akan dijadikan standar acuan dalam menilai pelayanan (Depkes RI, 2004). Pelayanan kesehatan memiliki bukti fisik yang baik apabila kondisi interior dan eksterior ruangan ditata semenarik mungkin, kebersihan yang terjaga, petugas yang berpenampilan rapi dan fasilitas yang sudah memadai.

Berdasarkan hasil *tangible* di Puskesmas Pandanwangi, pada pernyataan *tangible* fasilitas tambahan seperti televisi, koran dan majalah, memperoleh persentase terendah dengan skor 79% dengan kategori puas. Hal tersebut bisa menjadi pertimbangan bagi Puskesmas Pandanwangi untuk menyediakan beberapa fasilitas seperti koran majalah dll yang dimana bisa membantu pasien agar tidak merasa jenuh menunggu antrian dipanggil dan bisa membantu meningkatkan kualitas pada dimensi *tangible*.

#### 4.3.2 Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Realibility* di Puskesmas Pandanwangi.

Dimensi *reliability* (kehandalan) pada dimensi ini presentase tertinggi bernilai 7% (6 dari 90 responden) kategori tidak puas pada indikator pernyataan tentang waktu pelayanan pasien. Presentase terendah bernilai 1% (1 dari 90 responden) kategori sangat puas dengan pernyataan proses pendaftaran mudah dipahami.

Setiap pelayanan memerlukan petugas handal, jadi setiap petugas diharuskan atau diwajibkan untuk memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, pengetahuan, dan *professional* kerja yang tinggi, sehingga aktivitas yang dilakukan menghasilkan pelayanan yang memuaskan tidak ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima pasien (Wangi R, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian tabel 4.6 Analisa 90 responden pada dimensi *reliability* menggambarkan bahwa dari 4 pertanyaan 3 diantaranya dinyatakan pasien sudah puas yaitu terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, kehandalan petugas pendaftaran. Sedangkan pernyataan lainnya dinyatakan pasien masih tidak puas yaitu terhadap terhadap petugas yang dapat diandalkan. Dapat diambil kesimpulan pada tabel 4.7 bahwa dimensi *realibility* dinyatakan sudah puas dengan presentase 84% kategori sangat puas. berdasarkan hal tersebut perlu adanya perkembangan lebih dalam mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan agar pasien mudah mengerti dan memahami apa yang harus pasien lakukan selanjutnya.

#### 4.3.3 Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* di Puskesmas Pandanwangi.

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesigapan dan kemampuan karyawan dalam membantu pasien dan merespon permintaan pasien. Hasil penelitian ini pada tabel 4.8 menggambarkan bahwa dari 3 pernyataan yang dinyatakan pasien sudah puas yaitu terhadap pelayanan yang cepat dan tanggap dari petugas pendaftaran apabila ada keluhan. Pada dimensi ini presentase terendah yaitu 1% (1 dari 90 responden ) yang menyatakan pasien sangat tidak puas dari 3 pernyataan, presentase paling tinggi sebanyak 60% (54 dari 90 responden). Dapat diambil kesimpulan pada tabel 4.9 bahwa dimensi *responsiveness* dinyatakan sudah puas dengan presentase 80% kategori puas.

*Responsive* atau daya tanggap berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan petugas merespon permintaan pelanggan, membantu memberikan informasi kapan saja dan kemudian memberikan jasa secara cepat (Wangi R, 2017). Menurut Basri (2020) berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anna Medika dapat di pahami tingkat presentase kepuasan pasien rawat jalan pada dimensi *Responsive* presentase terendah adalah 40% (10 dari 25 responden) menyampaikan kurang puas, 52% (13 dari 25 responden) menyampaikan puas dan 8% (2 dari 25 responden) menyampaikan sangat puas.

Berdasarkan hasil penelitian dimensi *responsiveness* table 4.8 analisa 90 responden terhadap 3 pernyataan 2 diantaranya memiliki skor 13% pasien merasa cukup puas dan 2% pasien merasa tidak puas terhadap pernyataan petugas selalu siap membantu pasien dan petugas peduli terhadap keluhan pasien. Hal tersebut bisa menjadi pertimbangan bagi Puskesmas Pandanwangi untuk meningkatkan daya tanggap terhadap keluhan pasien dan lebih peduli lagi terhadap pasien untuk menghindari complain dan bisa membantu meningkatkan kualitas pada dimensi *responsive*.

#### 4.3.4 Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Empathy* di Puskesmas Pandanwangi

Dimensi *empathy* berkaitan dengan kemampuan petugas untuk memahami masalah pasien dan bertindak ramah dan sopan. Dimensi *emphaty* di Puskesmas Pandanwangi sudah memenuhi kategori puas dengan presentase tertinggi 46% (41 dari 90 responden), dalam pelayanan namun masih terdapat pasien yang merasa tidak puas dengan presentase tertinggi yaitu 3% (3 dari 90 responden). Pelayanan kesehatan dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, tidak membedakan pasien dalam memberikan pelayanan. Dimensi *empathy* di Puskesmas Pandanwangi pada penelitian ini terdapat 4 pernyataan.

Menurut Herlambang (2016) *emphaty* yaitu kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk komunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencari lokasi, kemudahan dalam membayar dan mengurus administrasi.

Dimensi *emphaty* ditunjukkan dengan 4 pernyataan yang dimana berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.10 menggambarkan bahwa dari 4 pernyataan pada indikator petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien ditemukan 3 responden merasa tidak puas. Hal tersebut bisa menjadi pertimbangan bagi Puskesmas Pandanwangi untuk lebih meningkatkan komunikasi yang baik dan efektif kepada pasien dengan memberika perhatian dan dukungan moral kepada pasien. Hal ini untuk menghindari komplain dan bisa membantu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty*.

#### 4.3.5 Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Dimensi *Assurance* di Puskesmas Pandanwangi

Dimensi *assurance* di Puskesmas Pandanwangi terdapat pasien merasa sangat puas dengan presentase tertinggi 49% (44 dari 90 responden) terhadap indikator pernyataan petugas pendaftaran dapat dipercaya dan masih terdapat pasien yang tidak puas dengan presentase 9% (8 dari 90 responden) terhadap indikator pernyataan petugas pendaftaran memberikan salam kepada pasien sebelum memberikan pelayanan.

Menurut Herlambang (2016) Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas dan menciptakan rasa aman bagi pasien. Pelayanan kesehatan dikatakan *assurance* apabila pelayanan yang diberikan dapat diterima pasien dengan kemampuan dan keterampilan petugas pendaftaran serta petugas pendaftaran dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *assurance* dengan 4 pernyataan yaitu petugas selalu memberikan salam sebelum memulai pelayanan, petugas dapat dipercaya, petugas bersikap ramah, dan petugas memiliki kemampuan sesuai pekerjaannya. Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari keempat pernyataan tersebut pasien merasa tidak puas terhadap pernyataan mengenai petugas selalu memberikan salam kepada pasien sebelum memulai pelayanan, hal ini dapat menjadi acuan utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena pasien akan merasa dilayani dan dihargai dengan baik, dan dapat mempengaruhi keprofesionalan petugas dalam pelayanan pendaftaran dan dapat menghindari komplain dan bisa membantu meningkatkan kualitas pada dimensi *assurance*.