

TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN PUSKESMAS ARJOWINANGUN MALANG

Eiska Rohmania Zein¹⁾, Afrina Ainura Badrisyah²⁾

^{1,2)} Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang
Email : eiskazein@poltekkes-malang.ac.id

ABSTRAK

Akses terhadap pelayanan kesehatan salah satunya yaitu di puskesmas. Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu indikator yang bisa digunakan untuk mengukur mutu pelayanan yaitu kepuasan pasien. Puskesmas Arjowinangun Malang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien selama tiga tahun terakhir. Salah satu penyebab penurunan kunjungan pasien rawat jalan yaitu harapan pasien masih jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan persepsi pelayanan yang diterima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan tinjauan tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Arjowinangun Malang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Jumlah populasi penelitian adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021. Sampel yang diambil sebanyak 95 orang pasien rawat jalan, dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan lembar angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji statistik deskriptif. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* yaitu 81% dengan kategori “sangat puas”, dimensi *reliability* yaitu 80,81% dengan kategori “sangat puas”, dimensi *responsiveness* yaitu 82% dengan kategori “sangat puas”, dimensi *assurance* yaitu 80,42% dengan kategori “sangat puas”, dan dimensi *empathy* yaitu 81,25% dengan kategori “sangat puas”. Sehingga, dapat disimpulkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori “sangat puas”. Namun, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan utamanya dimensi *tangible* dan *empathy* yaitu penambahan jumlah loket rawat jalan, pemisahan loket pendaftaran pasien umum dan pasien peserta JKN; serta komunikasi efektif interpersonal antara petugas dan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Dimensi Mutu

ABSTRACT

Access to health services, one of which is at the health center. The health center as the first level health service provider is obliged to provide quality services. One indicator that can be used to measure service quality is patient satisfaction. In Arjowinangun Malang Health Center, the number of patient visits in the last 3 years has decreased, one of the reasons of decrease in outpatient visits is that patient expectations are still much higher when compared to perception of the service received. The purpose of this study was to review the level of patient satisfaction based on quality of outpatient registration services at The Arjowinangun Malang Health Center. This type of study is descriptive quantitative. The total population for the study is the

number of outpatient visits in 2021. Samples were taken of 95 outpatients, using the accidental sampling technique. The data collection instrument used is a questionnaire. The data analysis technique used was a descriptive test. The result of this study showed that the level of patient satisfaction based on dimension tangible was 81% in the "very satisfied" category, dimension reliability was 80,81% in the "very satisfied" category, dimension responsiveness was 82% in the "very satisfied" category, dimension assurance was 80,42% in the "very satisfied" category, and dimension empathy was 81,25% in the "very satisfied" category. So that, it can be concluded that level of patient satisfaction overall is in predicate category "very satisfied". However, there are several things that must be considered to improve service quality, especially the tangible and empathy dimension, namely addition the number of outpatient counters, separation of general patient counter and JKN-participant patient counter; and effective interpersonal communication between officers and patients.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Quality Dimension



Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia,
Vol. 10, No. 2, 2024: 13- xxx

PENDAHULUAN

Masyarakat dapat mengakses pelayanan kesehatan salah satunya yaitu di puskesmas. Menurut Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama berkewajiban memberikan pelayanan yang bermutu. Pasien berhak mendapatkan pelayanan bermutu mulai saat pasien mendaftar di tempat pendaftaran, mendapatkan pelayanan dari Profesional Pemberi Asuhan (PPA) seperti dokter, perawat dan bidan, hingga pasien pulang.

Kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas semakin meningkat. Hal ini selaras dengan upaya pembangunan kesehatan yaitu tersedianya pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Hedrik dalam Umam et al., (2019) menyatakan bahwa kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Masyarakat semakin sadar akan mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberi kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan

yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu indikator yang bisa digunakan untuk mengukur mutu pelayanan yaitu kepuasan pasien. Pohan dalam Handayani (2016) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan pelayanan yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Septiyaningtyas, 2018).

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bermacam-macam, karena pada dasarnya sangat tergantung pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien sangat perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi dapat menyebabkan penggunaan layanan kesehatan yang lebih baik

dan hasil akhirnya lebih baik (Aulia dalam Apriani & Nurcahyo, 2021).

Hasil penelitian Halim dan Wulandari (2013) menyimpulkan bahwa salah satu penyebab penurunan kunjungan pasien rawat jalan yaitu harapan pasien masih jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan persepsi pelayanan yang diterima pasien. Apabila terdapat selisih antara persepsi dan harapan maka terjadi kesenjangan (gap). Gap positif (+) akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, hal tersebut berarti bahwa pasien puas atau sangat puas terhadap pelayanan. Namun, apabila skor harapan lebih besar dari skor persepsi akan diperoleh gap negatif (-), hal tersebut berarti pasien kurang puas atau tidak puas terhadap pelayanan.

Puskesmas Arjowinangun merupakan fasilitas pelayanan kesehatan di kota Malang yang menyediakan pelayanan rawat jalan. Puskesmas ini berada di kecamatan kedungkandang, mempunyai wilayah kerja meliputi Kelurahan Arjowinangun, Bumiayu, Mergosono, dan Tlogowaru. Puskesmas bertanggung jawab terhadap kesehatan masyarakat wilayah kerjanya. Hal mendasar dalam menjamin mutu pelayanan yaitu tersedianya tempat pendaftaran yang bermutu. Tempat pendaftaran merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan ke pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”, maka pelayanan yang

memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat (Rangkutti dalam Kuntoro dan Istiono, 2017).

Peningkatan citra puskesmas dapat ditandai dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien. Hal ini ditandai dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan puskesmas tersebut. Berikut ini merupakan data kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Arjowinangun Malang.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2019-2021

| Tahun | Pasien Baru | Pasien Lama | Jumlah Kunjungan |
|--------------|--------------------|--------------------|-------------------------|
| 2019 | 6.722 | 24.450 | 26.782 |
| 2020 | 4.246 | 12.858 | 17.104 |
| 2021 | 3.622 | 11.525 | 15.163 |

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan sejak tiga tahun terakhir. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2020 mengalami penurunan kunjungan sebanyak 9.678 pasien, pada tahun 2021 mengalami penurunan kunjungan sebanyak 1.941 pasien. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada Senin, 5 Desember 2022 dengan salah satu petugas rekam medis di Puskesmas Arjowinangun, diketahui dari ulasan di internet masih terdapat komplain dari pasien diantaranya antrian lama, petugas kurang ramah, dan tidak dapat dilayani

karena adanya kebijakan dari BPJS. Hal tersebut dapat menjadi penyebab penurunan kunjungan pasien pada tahun tersebut salah satunya disebabkan oleh pelayanan yang didapatkan pasien tidak sesuai dengan harapan pasien. Sehingga terdapat ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas.

Jumlah kunjungan idealnya harus mengalami peningkatan sebagai tanda bahwa mutu pelayanan yang diberikan semakin baik. Jika jumlah kunjungan selalu mengalami penurunan maka perlu adanya perhatian khusus berupa evaluasi pelayanan apabila diketahui hasil tingkat kepuasan pasien rendah. Sebaliknya, apabila diketahui hasil tingkat kepuasan pasien tinggi maka perlu upaya promotif agar puskesmas menjadi lebih baik karena peningkatan pelayanan yang berkualitas harus dilakukan secara berkelanjutan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, dari 10 sampel yang dipilih peneliti terdapat 4 pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan di pendaftaran, 1 pasien menyatakan pelayanan yang didapatkan biasa saja, 3 pasien menyatakan kurang puas karena antrian yang lama dan terdapat pasien lain yang mengeluhkan petugas menjelaskan alur pelayanan dengan nada keras, dan 2 pasien menyatakan kurang puas karena adanya kebijakan dalam melakukan kunjungan dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Puskesmas Arjowinangun Malang diketahui juga belum pernah melakukan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran.

Penilaian kepuasan pasien sangat perlu dilakukan untuk mengetahui mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dengan adanya permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Arjowinangun Malang melalui survei kepuasan pasien. Penelitian ini berfokus pada mengetahui tingkat kepuasan pasien di TPPRJ sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan acuan dan evaluasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan menjadi lebih baik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan TPPRJ Puskesmas Arjowinangun, dengan subvariabel 5 dimensi mutu kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Arjowinangun yang berobat rawat jalan pada tahun 2022 sebanyak 1683. Dengan menggunakan rumus slovin didapatkan sampel sebanyak 95. Instrument penelitian ini yaitu menggunakan lembar angket.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di TPPRJ Puskesmas Arjowinangun pada 23-30 Desember 2022. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 95 orang. Gambaran karakteristik responden tertera sebagai berikut:

1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan

Jenis Kelamin

Tabel 1. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------------|---------------|----------------|
| Laki-laki | 28 | 29,5 |
| Perempuan | 67 | 70,5 |
| Total | 95 | 100% |

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih sedikit dibandingkan responden dengan jenis kelamin perempuan. Adapun responden laki laki berjumlah 28 orang (29,5%), sedangkan responden perempuan berjumlah 67 orang (70,5%).

1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------|---------------|----------------|
| 17-24 | 24 | 25,3 |
| 25-34 | 25 | 26,3 |
| 35-49 | 29 | 30,5 |
| 50-64 | 17 | 17,9 |
| Total | 95 | 100% |

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa responden dengan jumlah paling banyak berada di rentang usia 35-49 tahun sebanyak 29 orang (30,5%). Sedangkan, jumlah responden paling

sedikit dengan rentang usia 50-64 tahun sebanyak 17 orang (17,9%).

1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan

Pendidikan

Tabel 1.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|------------|---------------|----------------|
| SD | 13 | 13,7 |
| SMP | 11 | 11,6 |
| SMA | 42 | 44,2 |
| D3-S1 | 24 | 25,3 |
| S2-S3 | 5 | 5,3 |
| Total | 95 | 100% |

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan yaitu SMA sebanyak 42 orang (44,2%). Hal tersebut berbeda jauh jika dibandingkan dengan responden yang memiliki pendidikan S2-S3 hanya terdapat 5 orang (5,3%).

1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan

Pekerjaan

Tabel 1.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Pelajar/Mahasiswa | 7 | 7,4 |
| PNS | 7 | 7,4 |
| TNI/POLRI | 1 | 1,1 |
| Karyawan Swasta | 24 | 25,3 |
| Wiraswasta | 14 | 14,7 |
| Lain-lain | 42 | 44,2 |
| Total | 95 | 100% |

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa Sebagian besar responden memiliki pekerjaan lain-lain, yaitu pekerjaan yang tidak tersebut di atas seperti buruh, petani, profesionalitas, dan

lain-lain. Responden dengan pekerjaan tersebut sebanyak 42 orang (44,2%). Sedangkan responden dengan pekerjaan sebagai TNI/POLRI hanya terdapat 1 orang (1,1%).

2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 1.5 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

| Indikator X1 | Jumlah Skor | Rata-rata | Persentase Rata-rata | Kategori |
|--------------|-------------|-----------|----------------------|-------------|
| X1.1 | 323 | 3,40 | 85% | Sangat Puas |
| X1.2 | 299 | 3,15 | 78,75% | Sangat Puas |
| X1.3 | 300 | 3,16 | 79% | Sangat Puas |
| Total | 922 | 3,24 | 81% | Sangat Puas |

Berdasarkan Tabel 1.5 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu 81% dengan kategori predikat “sangat puas”.

3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 1.6 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

| Indikator X2 | Jumlah Skor | Rata-rata | Rata-rata | Kategori |
|--------------|-------------|-----------|-----------|-------------|
| X2.1 | 309 | 3,25 | 81,25% | Sangat Puas |
| X2.2 | 302 | 3,18 | 79,5% | Sangat Puas |
| X2.3 | 311 | 3,27 | 81,75% | Sangat Puas |
| X2.4 | 307 | 3,23 | 80,75% | Sangat Puas |
| Total | 1229 | 3,23 | 80,81% | Sangat Puas |

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu 80,81% dengan kategori predikat “sangat puas”.

4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 1.7 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

| Indikator X3 | Jumlah Skor | Rata-rata | Persentase Rata-rata | Kategori |
|--------------|-------------|-----------|----------------------|-------------|
| X3.1 | 311 | 3,27 | 81,75% | Sangat Puas |
| X3.2 | 309 | 3,25 | 81,25% | Sangat Puas |
| X3.3 | 315 | 3,32 | 83% | Sangat Puas |
| Total | 935 | 3,28 | 82% | Sangat Puas |

Berdasarkan Tabel 1.7 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu 82% dengan kategori predikat sangat puas.

5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Tabel 1.8 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

| Indikator X4 | Jumlah Skor | Rata-rata | Persentase Rata-rata | Kategori |
|--------------|-------------|-----------|----------------------|-------------|
| X4.1 | 309 | 3,25 | 81,25% | Sangat Puas |
| X4.2 | 306 | 3,22 | 80,5% | Sangat Puas |
| X4.3 | 302 | 3,18 | 79,5% | Sangat Puas |
| Total | 917 | 3,22 | 80,42% | Sangat Puas |

Puas

Berdasarkan Tabel 1.8 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) yaitu 80,42% dengan kategori predikat “sangat puas”.

6. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)

Tabel 1.9 Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)

| Indikator X5 | Jumlah Skor | Rata-rata | Persentase Rata-rata | Kategori |
|--------------|-------------|-----------|----------------------|-------------|
| X5.1 | 317 | 3,34 | 83,5% | Sangat Puas |
| X5.2 | 311 | 3,27 | 81,75% | Sangat Puas |
| X5.3 | 307 | 3,23 | 80,75% | Sangat Puas |
| X5.4 | 300 | 3,16 | 79% | Sangat Puas |
| Total | 1235 | 3,25 | 81,25% | Sangat Puas |

Berdasarkan Tabel 1.9 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *empathy* (empati) yaitu 81,25% dengan kategori predikat “sangat puas”.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Jenis responden dalam penelitian kepuasan pasien rawat jalan di TPPRJ Puskesmas Arjowinangun memiliki karakteristik yaitu 28 orang (29,5 %) berjenis kelamin laki-laki dan 67 orang (70,5%) berjenis kelamin perempuan. Perempuan umumnya memiliki kepedulian dan kepekaan lebih tinggi daripada laki-laki, sehingga perempuan cenderung lebih memperhatikan kesehatan dirinya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2020)

disebutkan bahwa perempuan lebih peduli terhadap kesehatan dan perbedaan pola pikir antara laki – laki dan perempuan merupakan penyebab yang mempengaruhi kepuasan.

Ditinjau dari rentang usia, penelitian ini memiliki responden dengan persebaran usia yang merata dengan rentang usia 17-64 tahun. Namun, responden terbanyak berada pada rentang usia 35-49 tahun. Seiring bertambahnya usia maka kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat. Menurut Annisa (2020) orang dewasa lebih berfikir kedepan dalam memperhatikan kesehatannya jika dibandingkan dengan anak-anak. Hal tersebut juga didukung dengan penelitian oleh Gunarsa dalam Arifin et al., (2019) menyatakan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda.

Ditinjau dari jenis pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA. Hal tersebut karena pada saat dilakukan penelitian, jumlah kunjungan terbanyak yaitu lulusan SMA. Sedangkan jika ditinjau dari jenis pekerjaan, sebagian besar responden memiliki pekerjaan lain-lain, seperti ibu rumah tangga, buruh, petani, pedagang, dan lain-lain. Sholihah dan Parinduri (2020) menyatakan bahwa Ibu Rumah Tangga menyatakan puas dikarenakan waktu yang mereka miliki cukup fleksibel karena tidak bekerja, sehingga responden tidak memikirkan

waktu tunggu dan mereka menjawab cukup puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Penilaian kualitas pelayanan paling mendasar adalah ketersediaan fasilitas fisik guna menunjang para pemberi pelayanan melakukannya secara optimal. Wijono dalam Eninurkhayatun et al., (2017) menyatakan bahwa dimensi wujud/tampilan pelayanan meliputi sarana prasarana yang perlu tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dimensi *tangible* dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yaitu petugas berpenampilan rapi, jumlah loket pendaftaran sudah memadai, dan puskesmas memiliki peralatan lengkap untuk pendaftaran. Berdasarkan hasil pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden memberi jawaban sangat puas sebanyak 39 orang (41,1%) menyatakan bahwa petugas pendaftaran berpenampilan rapi. Sedangkan, jawabana tidak puas terbanyak sebanyak 18 orang (18,9%) tentang jumlah loket pendaftaran.

Penampilan petugas pendaftaran memang tidak berpengaruh secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Namun, petugas yang bersih dan rapi dapat memunculkan kesan positif dari pasien sehingga berpengaruh

pada kepuasan. Kerapian penampilan menunjukkan bahwa petugas tersebut siap dan antusias dalam memberikan pelayanan. Penampilan petugas di TPPRJ Puskesmas Arjowinangun sudah baik. Kerapian petugas dapat dilihat dari pemakaian APD lengkap mulai dari masker dan *gown* medis. Hal tersebut didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zulaika et al., (2020) didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien terkait kebersihan dan kerapian penampilan petugas sebesar 97,3% yang berarti penampilan petugas sudah sangat baik.

Penyelenggaraan pelayanan rekam medis di Puskesmas Arjowinangun Malang dilakukan oleh 2 orang petugas rekam medis, termasuk didalamnya yaitu pelayanan pendaftaran rawat jalan. Umumnya, pasien merasa bahwa jumlah loket tidak memenuhi disebabkan oleh lamanya waktu tunggu. Febriyanti dalam Afifah et al., (2021) menyatakan bahwa waktu tunggu pasien yang lama merupakan salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan buruk apabila sakitnya tidak sembuh, antrian lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Bila waktu tunggu di bagian rekam medik loket pendaftaran berlangsung lama maka hal tersebut mengurangi kenyamanan pasien sehingga berpengaruh pada citra puskesmas yang dapat mempengaruhi utilitas pasien dimasa mendatang.

Hasil temuan peneliti ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adian (2020) menyatakan bahwa hasil survei

kepuasan pasien tersebut dapat dikatakan bahwa setiap unsur pelayanan yang ada di loket pendaftaran rawat jalan sudah sangat baik dengan indeks kepuasan pasien sebesar 96,73 yang artinya pasien sangat puas dengan pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare.

3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Petugas pemberi pelayanan kesehatan harus memiliki kemampuan untuk dipercaya pasien. Kemampuan dapat dipercaya merupakan tingkat kepercayaan pasien di mana seberapa jauh pasien tersebut mempercayai fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyediakan layanan kesehatan. Dengan adanya kepercayaan, maka pasien tidak akan ragu untuk melakukan kunjungan ulang sehingga berdampak positif pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Yeni dan Budi (2017) menyatakan bahwa dimensi *reliability* yaitu kemampuan petugas dalam melayani pendaftaran pasien rawat jalan dengan cepat, andal, terampil, teliti, dan adil.

Dimensi *reliability* dalam penelitian ini diukur menggunakan 4 indikator yaitu petugas memberikan pelayanan dengan teliti, petugas memberikan pelayanan dengan cepat, petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien, dan petugas membantu jika ada masalah. Berdasarkan hasil pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden dengan jawaban sangat puas sebanyak 38 orang (40%)

menyatakan bahwa petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien. Sedangkan, responden dengan jawaban tidak puas terdapat sebanyak 14 orang (14,7%) pada indikator X2.4 tentang petugas membantu jika ada masalah.

Penyampaian informasi dengan jelas mendapatkan jawaban sangat puas terbanyak, hal ini membuktikan bahwa penyampaian informasi oleh petugas pendaftaran Puskesmas Arjowinangun Malang sudah dilakukan dengan sangat baik. Adian (2020) menyatakan bahwa penyampaian informasi tersebut dapat berupa alur untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya dan informasi tambahan dari pihak puskesmas apabila ada hal yang harus diketahui oleh pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustofiroh dan Kurniadi (2011) bahwa penyampaian informasi yang dilakukan oleh petugas, dirasakan puas oleh pasien sebesar 58,9% atau sebanyak 52 pasien. Secara tidak langsung dapat dinyatakan bahwa petugas dapat menyampaikan informasi secara jelas.

Peneliti seringkali menjumpai hambatan yang terjadi saat pelayanan adalah keterbatasan waktu dan tenaga petugas sehingga tidak dapat memberikan bantuan menyeluruh terkait pelayanan pendaftaran. Contohnya, pasien ingin melakukan pindah Faskes 1 ke fasyankes tertentu. kemudian petugas mengarahkan agar pasien mengikuti alur dan tata cara pindah Faskes 1. Beberapa orang akan berpresepsi bahwa petugas tersebut tidak membantu pasien, hal tersebut dapat menjadi pemicu pasien rasa

ketidakpuasan oleh pelayanan yang diberikan petugas. Hal tersebut juga peneliti simpulkan sebagai penyebab ketidakpuasan dalam aspek “Petugas membantu jika ada masalah” pada penelitian di Puskesmas Arjowinangun Malang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* berada pada kategori predikat “sangat puas” dengan rata-rata kepuasan yaitu 80,81%. Parasuraman dalam Annisa (2021) menyatakan bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

4. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Petugas pemberi pelayanan yang cepat dan tanggap dalam melayani pasien tentu akan memunculkan kesan positif dari diri pasien. Kecepatan dan ketanggapan berhubungan erat dengan waktu pelayanan. Umumnya, pasien dengan waktu pelayanan yang cepat akan lebih puas dibandingkan pasien dengan waktu pelayanan lambat, karena pelayanan yang cepat identik dengan alur yang tidak berbelit-belit Supranto dalam Annisa (2021) menyatakan bahwa fasyankes dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk

membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien.

Dimensi *responsiveness* dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yaitu petugas melayani dengan baik, petugas tanggap melayani kebutuhan pasien, dan petugas melayani pasien sesuai dengan prosedur. Berdasarkan hasil pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden dengan jawaban sangat puas sebanyak 33 orang (34,7%) menyatakan bahwa petugas melayani pasien dengan baik dan sesuai dengan prosedur. Sedangkan, responden dengan jawaban tidak puas terdapat sebanyak 7 orang (7,4%) menyatakan bahwa petugas tanggap melayani kebutuhan pasien.

Prosedur pendaftaran pasien di Puskesmas Arjowinangun Malang dibedakan menjadi dua jenis yaitu prosedur pendaftaran pasien umum dan pasien peserta JKN. Prosedur pendaftaran yang berupa alur dan persyaratan tersebut dapat dilihat dan diakses pasien di sekitar TPPRJ. Sehingga pasien dapat mengetahui kesesuaian alur pendaftaran yang diterima dengan prosedur. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Handayani, S (2016) menyatakan bahwa prosedur pendaftaran yang mudah dan tidak berbelit-belit menjadi kepuasan pasien tertinggi dengan bobot 822 (72,10%).

Ketanggapan petugas dalam dilihat dari kemampuan merespon permintaan pasien secara cepat dan tepat. Pasien memberikan jawaban tidak puas karena merasa petugas TPPRJ

Puskesmas Arjowinangun Malang belum dapat merespon permintaan pasien. Hal tersebut mungkin dapat disebabkan oleh salah satunya kesibukan petugas. Petugas tentu memiliki banyak tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaannya, sehingga tidak dapat merespon semua permintaan pasien. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah et al., (2021) bahwa 30 orang (30,9%) responden menyatakan daya tanggap petugas loket kurang baik karena sebagian petugas loket terlalu sibuk menanggapi permintaan secara segera dan terkesan terburu-buru tentang penjelasan informasi dan tindakan yang harus dilakukan, petugas terlalu sibuk dan kurang menanggapi permintaan atau kebutuhan pasien.

5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Kuntoro dan Istiono (2017) menyatakan bahwa dimensi *assurance* menekankan pada kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya, serta memberikan pelayanan dengan kepastian dan bebas dari keragu-raguan.

Dimensi *assurance* dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yaitu petugas mempunyai *skill* dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pasien dengan baik, petugas mempunyai pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pasien dengan baik dan petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa

nyaman. Berdasarkan hasil pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa responden dengan jawaban sangat puas terdapat sebanyak 32 orang (33,7%) menyatakan bahwa petugas mempunyai *skill* dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pasien dengan baik. Sedangkan, jawaban tidak puas terdapat sebanyak 13 orang (13,7%) menyatakan bahwa petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa nyaman.

Tata cara pelayanan pendaftaran pasien dapat dianggap “baik” bilamana petugas memiliki kemampuan untuk melakukannya dengan cepat, teliti, dan tanggung jawab. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa petugas TPPRJ Puskesmas Arjowinangun Malang sudah memiliki kemampuan tersebut dalam melayani pendaftaran. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro dan Istiono (2017) yaitu sebanyak 54% responden menyatakan puas dan 26% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, di mana pasien merasa yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik.

Kenyamanan tidak secara langsung berdampak pada efektivitas pelayanan, tetapi hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien jika petugas mampu meyakinkan dan membuat pasien merasa nyaman. Dengan demikian dapat diketahui bahwa petugas TPPRJ Puskesmas Arjowinangun Malang belum dapat memunculkan sikap agar pasien merasa nyaman.

Kuntoro dan Istiono (2017) menyatakan bahwa penyedia jasa harus memiliki kemampuan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama mampu memenuhi kebutuhan konsumennya, serta memberikan pelayanan dengan kepastian dan bebas dari keragu-raguan.

6. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)

Empati atau perasaan turut serta memahami kebutuhan pasien, sangat penting dilakukan agar pasien merasa diperhatikan dan dipedulikan. Umumnya, pasien yang datang ke fasilitas pelayanan kesehatan merasa sensitif karena dalam keadaan sakit. Kuntoro dan Istiono (2017) menyatakan bahwa dimensi *emphaty* menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang spesial.

Dimensi *empathy* dalam penelitian ini diukur menggunakan 4 indikator yaitu petugas melayani pasien dengan sopan, petugas melayani pasien dengan ramah, petugas memberikan solusi bagi masalah pasien pada pendaftaran, dan petugas memberikan perhatian khusus kepada pasien. Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa pada dimensi *empathy* Responden dengan jawaban sangat puas terdapat sebanyak 39 orang (41,1%) menyatakan bahwa petugas melayani pasien dengan sopan. Sedangkan, jawaban tidak puas

sebanyak 15 (15,8%) tentang petugas memberikan perhatian khusus kepada pasien.

Petugas TPPRJ Puskesmas Arjowinangun Malang diketahui sudah melayani pasien dengan sopan, hal tersebut dapat diketahui berdasarkan hasil kepuasan tertinggi pada dimensi *empathy*. Kesopanan petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suryadi dalam Yeni et al., (2017) mengatakan bahwa baik buruknya suatu pelayanan kesehatan menurut pasien diantaranya adalah dari sikap petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif.

Perhatian khusus yang dimaksud dalam penelitian ini bukan berarti petugas memberi perhatian pada pasien tertentu ataupun membedakan pasien. Melainkan, petugas dengan penuh perhatian memahami kebutuhan pasien dan berusaha selalu membantu pasien walaupun tidak diminta. Berdasarkan hasil penelitian ini masih terdapat beberapa pasien yang merasa bahwa petugas TPPRJ Puskesmas Arjowinangun Malang belum memberikan perhatian khusus kepada pasien. Hal tersebut didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Afifah et al., (2021) didapatkan hasil sebanyak 32 orang (33%) responden menyatakan empati petugas kurang baik. Responden yang mengatakan empati petugas loket kurang baik dikarenakan sebagian petugas membedakan status sosial pasien. Empati merupakan persepsi pasien yang dinilai

berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Arjowinangun Malang tentang tinjauan tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan, dengan sampel sebanyak 95 pasien dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Sebagian besar responden memiliki jenis kelamin laki-laki, berada di rentang usia 35-49 tahun, memiliki pendidikan SMA, dan memiliki pekerjaan lain-lain, seperti buruh, petani, profesionalitas, dan lain-lain. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu 81% dengan kategori predikat “sangat puas”. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* (kehandalan) yaitu 80,81% dengan kategori predikat “sangat puas”. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yaitu 82% dengan kategori predikat “sangat puas”. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance* (jaminan) yaitu 80,42% dengan kategori predikat “sangat puas”. Rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi *empathy* (empati) yaitu 81,25% dengan kategori predikat “sangat puas”.

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang didapatkan, maka saran yang dapat diberikan

peneliti antara lain: Jumlah loket pendaftaran yang tersedia saat ini dirasa belum memadai walaupun sudah terdapat 2 orang petugas yang melayani pendaftaran. Sehingga perlu dilakukan penambahan jumlah loket pendaftaran pasien rawat jalan. Selain itu, dapat juga dengan memisahkan jenis loket pendaftaran untuk pasien umum dan pasien peserta JKN agar dapat pendaftaran dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Meningkatkan komunikasi efektif interpersonal untuk menumbuhkan kenyamanan saat berkomunikasi dengan pasien. Selain itu, saat melakukan komunikasi dengan pasien, petugas harus ramah, sopan, fokus dan profesional. Petugas pendaftaran menerapkan sikap 3S yaitu senyum, salam dan sapa. Melakukan evaluasi terhadap ketanggapan petugas pendaftaran saat memberikan pelayanan. Jika memungkinkan, dapat juga dilakukan sistem *reward* dan *punishment* untuk memotivasi petugas agar selalu memberikan pelayanan prima. Meningkatkan motivasi petugas pendaftaran dalam kesediaan membantu pasien dan menghindari sikap acuh jika hal tersebut berkaitan dengan proses pendaftaran. Serta memberikan perhatian khusus dengan mengutamakan kebutuhan pasien pada pelayanan pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD

- Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.
- Laelihah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 102-112.
- Mustofiroh, S., & Kurniadi, A. (2011). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPPERJ RSUD Kayen-Pati.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Rireja, J.M.W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungsung Madiun Tahun 2017. Skripsi. Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia; 2017.
- Septiyaningtyas, A., & Hardjo, K. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.
- Sholihah, N., & Parinduri, S. K. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Bogor Tahun 2019. *PROMOTOR*, 3(6), 585-597.
- Siswati & Maryati. (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan II: Akreditasi dan Manajemen Risiko. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Sudaryanto, B. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Omni Pulomas (*Doctoral dissertation*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wiyatamandala).
- Sugiono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Ujiati, U., Majid, R., & Rasma, R. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Pada Layanan Rawat Jalan Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di Puskesmas Benu-Benu Tahun 2016 (Doctoral dissertation, Haluoleo University).
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7-19.
- Tulung, G. N., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Budi Setia Langowan Kabupaten Minahasa. *Pharmacon* 8(4), 888-894.
- Yeni, I., & Budi S.C. (2017). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 53-62.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).