

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA BAGIAN LOKET PENDAFTARAN DI PUSKESMAS TERMINAL TAHUN 2022

Mita Fitria^{1*}, Ari Widyarni², Husnul Khatimatun Inayah³

^{1,2,3}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin,

*E-mail : mitafitria131299@gmail.com

ABSTRAK

Hasil survei langsung yang dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung kepada 40 pasien yang berada diloket pendaftaran didapatkan bahwa terdapat 22 pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan loket pendaftaran Puskesmas Terminal dan 18 pasien yang menyatakan puas dengan mengklik tombol pada Aplikasi survey kepuasan pasien. Beberapa pasien yang tidak puas menyatakan keluhan pasien yakni : ruang loket pendaftaran relatif sempit, lamanya antara waktu tunggu dan waktu sentuh pasien, kurang jelasnya panggilan pasien, serta kurangnya fasilitas di ruang tunggu pasien apabila sedang banyaknya pasien sebagian pasien memilih berdiri dan menunggu di tempat parkir, tidak tersedianya kipas angin, dan petugas loket pendaftaran kurang ramah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan *Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Langsung*. Penelitian ini menggunakan *survei analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian sebagian besar kepuasan pasien di Puskesmas Terminal Banjarmasin yaitu puas sebesar 51 responden (52%). Kualitas Pelayanan bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal tahun 2022 menunjukkan sebagian besar yaitu kategori baik. Hasil uji hubungan diketahui ada hubungan antara keandalan ($p\text{ value} = 0,025$), jaminan ($p\text{ value} = 0,000$), empati ($p\text{ value} = 0,000$), bukti langsung ($p\text{ value} = 0,000$) dengan tingkat kepuasan pasien dan tidak ada hubungan antara daya tanggap ($p\text{ value} = 0,074$). dengan tingkat kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran Puskesmas Terminal. Diharapkan Puskesmas Terminal dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan loket pendaftaran dan melakukan survei secara berkala mengenai tingkat kepuasan pasien diloket pendaftaran untuk selalu mengevaluasi kinerja petugas.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Langsung

Result of a direct survey conducted with interviews and direct observations to 40 patients who were in the registration counter, it was found that there were 22 patients who expressed dissatisfaction with the registration counter services of the Terminal Health Center and 18 patients who expressed satisfaction by clicking the button on the patient satisfaction survey application. Some dissatisfied patients expressed patient complaints, namely: the registration counter room is relatively narrow, the length between the waiting time and the patient's touch time, the lack of clarity of patient calls, and the lack of facilities in the patient waiting room if there are many patients, some patients choose to stand and wait in the parking lot, the unavailability of fans, and the registration counter staff are not friendly. This study aims to analyze service quality based on Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Direct Evidence. This study used an analytical survey with a cross-sectional approach. The results of the study were mostly patient satisfaction at the Banjarmasin Terminal Health Center, which was satisfied by 51 respondents (52%). The quality of service at the registration counter at the Terminal Health Center in 2022 shows that most of it is a good category. Relationship test results are known to have a relationship between reliability ($p\text{ value} = 0.025$), guarantee ($p\text{ value} = 0.000$), empathy ($p\text{ value} = 0.000$), direct evidence ($p\text{ value} = 0.000$) with the level of patient satisfaction and there is no relationship between responsiveness ($p\text{ value} = 0.074$). with the level of patient satisfaction at the registration counter of the Terminal Health Center. It is hoped that puskesmas Terminal can maintain and improve the quality of registration counter services and conduct regular surveys regarding the level of patient satisfaction at the registration counter to always evaluate the performance of officers.

Keywords: Satisfaction Level, Reliability, Assurance, Empaty, Direct Evidence

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau kelompok, perorangan, keluarga dan lingkungan yang tujuannya sebagai promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan oleh penyedia pelayanan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke Rumah Sakit, Puskesmas atau Klinik lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2012).

Beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang diharapkan pasien yaitu pasien harus merupakan prioritas utama organisasi, pasien merupakan konsumen yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Tjiptono, 2014). Pendapat Kotler (2014) kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien (Aziz, 2012).

Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pasien menjadi ukuran kepuasan pasien yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Kurniati, 2013). Pelayanan pendaftaran merupakan pelayanan *front office* yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan kesehatan karena berinteraksi secara langsung dengan pasien, sehingga pasien dapat memberikan kesan pertama terhadap mutu pelayanan secara umum. TPPERJ (Tempat penerimaan pasien rawat jalan) merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap puskesmas. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu ditempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan.

Puskesmas Terminal terletak di Jl. Pramuka Komplek Satelit Permai Kelurahan Sungai Lulut Kecamatan Banjarmasin Timur. Adapun wilayah kerja Puskesmas Terminal dengan luas wilayah 4,94 km² yang terdiri dari dua kelurahan yaitu Kelurahan Sungai Lulut dan Kelurahan Pemurus Luar. Puskesmas Terminal ini merupakan salah satu Puskesmas yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin dengan total kunjungan pasien pada tahun 2021 sebanyak 13.479 kunjungan dan pada bulan Januari sampai April 2022 sebanyak 4.467 pasien. Pada bulan Januari 1.292 pasien, Februari 1.291 pasien, Maret 1.287 pasien, April 597 pasien. Data tersebut menunjukkan adanya penurunan terhadap jumlah kunjungan pasien, dimana pasien paling banyak terjadi bulan Januari dan paling sedikit di bulan April 597 pasien (Data pasien Puskesmas Terminal, Tahun 2022).

Karakteristik masyarakat pengguna Puskesmas di Banjarmasin adalah 19,3 persen berusia lanjut, 76,9 persen perempuan, 61,5 persen berpendidikan rendah, 67,6 persen tidak bekerja, 76,9 persen sering menggunakan puskesmas. IKM Kota Banjarmasin mencapai 0,68 yang berarti masyarakat secara umum sudah puas (IKM 0,65-0,79) dengan pelayanan Puskesmas di Kota Banjarmasin. Masyarakat paling puas dengan kondisi fasilitas puskesmas (IKM 0,74), diikuti berturut-turut dengan waktu tunggu pelayanan (IKM 0,73), transparan pelayanan (IKM 0,69), dan etika pelayanan (IKM 0,67). Satu-satunya yang dinilai kurang memuaskan adalah prosedur pelayanan dokter (IKM 0,57). Puskesmas dengan IKM tertinggi adalah Puskesmas 9 Nopember dan terendah adalah Puskesmas Terminal (Mawardi, dr. Tjahjono Kuntjoro, MPH, Dr. PH, 2010).

Berdasarkan hasil survei langsung yang dilakukan oleh peneliti ke Puskesmas Terminal pada tanggal 29 April dan 17 Mei 2022 peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung kepada 40 pasien yang berada di loket pendaftaran, didapatkan bahwa ada 22 pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan loket pendaftaran Puskesmas Terminal dan 18 orang menyatakan puas dengan mengklik tombol pada Aplikasi survey kepuasan pasien. Beberapa pasien yang tidak puas menyatakan keluhan yakni : ruang loket pendaftaran relatif sempit, lamanya antara waktu tunggu dan waktu sentuh pasien, kurang jelasnya panggilan pasien, ada pengeras suara namun tidak terlalu jelas, serta kurangnya fasilitas di ruang tunggu pasien apabila sedang banyak pasien sebagian pasien memilih berdiri dan menunggu di tempat parkir, tidak tersedianya kipas angin, petugas loket pendaftaran kurang ramah.

Terdapat kemungkinan yang terjadi jika terjadi penurunan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat, atau dari faktor internalnya yaitu disebabkan enggan masyarakat untuk kembali berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasanya masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin Tahun 2022".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yang bersifat analisis dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dari populasi 4.467 pasien mendapatkan sampel 98 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin Tahun 2022” dengan sampel yang ditetapkan sebanyak 98 responden.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan, Jaminan Kesehatan di Puskesmas Terminal Banjarmasin Tahun 2022

Karakteristik	f	%
Umur		
17-25 Tahun (Remaja)	18	18,4
26-45 Tahun (Dewasa)	64	65,3
46- 65 Tahun (Lansia)	16	16,3
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	19	19,4
Perempuan	79	80,6
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	6	6,1
Ibu Rumah Tangga	50	51,0
Swasta	20	20,4
PNS	9	9,2
Buruh	2	2,0
Wiraswasta	5	5,1
Pedagang	6	6,1
Pendidikan		
SD	17	17,3
SMP	15	15,3
SMA/SMK	40	40,8
Diploma/Sarjana	26	26,5
Jaminan Kesehatan		
BPJS	72	73,5
Umum	26	26,5
Total	98	100

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden diketahui bahwa dari 98 responden yang diteliti, menunjukkan sebagian besar responden berumur 26- 45 tahun (Dewasa) sebesar 64 responden (65,3%), sebagian besar responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 79 responden (80,6%), sebagian besar responden berstatus pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebesar 50 responden (51,0%), sebagian besar responden berpendidikan di tingkat SMA/SMK sebesar 40 responden (40,8%), dan sebagian besar responden terdaftar dalam jaminan kesehatan BPJS sebesar 72 responden (73,5%) di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Analisis Univariat

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Terminal Banjarmasin tahun 2022

Variabel Responden	f	%
Kepuasan Pasien		
Puas	51	52,0
Tidak Puas	47	48,0

Keandalan (*Reliability*)

Baik	79	80,6
Tidak Baik	19	19,4
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
Baik	81	82,7
Tidak Baik	17	17,3
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Baik	49	50
Tidak Baik	49	50
Empati (<i>Emphaty</i>)		
Baik	32	32,7
Tidak Baik	66	67,3
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)		
Baik	57	58,2
Tidak Baik	41	41,8
Total	98	100

Sumber : Data Primer, 2022

Hasil analisis univariat variabel responden didapatkan bahwa dari 89 responden yang diteliti, menunjukkan lebih banyak responden merasa puas yaitu sebesar 51 responden (52,0%), responden menyatakan nilai keandalan (*reliability*) baik sebanyak 79 responden (80,6%), lebih banyak responden menyatakan nilai daya tanggap (*responsiveness*) baik yaitu sebanyak 81 responden (82,7%), responden sama rata menyatakan nilai jaminan (*assurance*) baik dan tidak baik masing-masing sebanyak 49 responden (50%), lebih banyak responden menyatakan nilai empati (*emphaty*) tidak baik yaitu sebanyak 66 responden (67,3%), dan sebagian besar responden menyatakan nilai bukti langsung (*tangible*) baik sebanyak 57 responden (58,2%) di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Analisis Bivariat

Tabel 3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada Bagian Loker Pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin Tahun 2022

Variabel Responden	Kepuasan Pasien				Total	P-value	
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%			N
Keandalan (<i>Reliability</i>)							
Baik	46	58,2	33	41,8	79	100	0,025
Tidak Baik	5	26,3	14	73,7	19	100	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
Baik	46	56,8	35	43,2	81	100	0,074
Tidak Baik	5	29,4	12	70,6	17	100	
Jaminan (<i>Assurance</i>)							
Baik	37	75,5	12	24,5	49	100	0,000
Tidak Baik	14	28,6	35	71,4	49	100	
Empati (<i>Emphaty</i>)							
Baik	29	90,6	3	9,4	32	100	0,000
Tidak Baik	22	33,3	44	66,7	66	100	
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)							
Baik	43	75,4	14	9,4	57	100	0,000
Tidak Baik	8	19,5	33	66,7	41	100	
Total	51	52,0	47	48,0	98	100	

Sumber : Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa dari proporsi 79 responden menyatakan baik sebagian besar responden menyatakan puas sebesar 46 responden (58,2%) dengan pelayanan loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin. Dari hasil uji statistik *Chi-Square Continuty Correction* didapatkan $p\text{-value} = 0,025 < \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Dari proporsi 81 responden menyatakan baik sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 46 responden (56,8%) dengan pelayanan loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin. Hasil uji statistik

Continuity Correction didapatkan bahwa $p\text{-value} = 0,074 > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Dari proporsi 49 responden menyatakan baik sebagian besar responden menyatakan puas sebesar 37 responden (75,5%) dengan pelayanan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin. Hasil uji statistik *Chi-Square Continuity Correction* didapatkan bahwa nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Dari proporsi 32 responden menyatakan baik sebagian besar responden menyatakan puas sebesar 29 responden (90,6%) dengan pelayanan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin. Hasil uji statistik *Chi-Square Continuity Correction* didapatkan bahwa nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Dari proporsi 57 responden menyatakan baik sebagian besar responden menyatakan puas sebesar 43 responden (75,4%) dengan pelayanan loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin. Hasil uji statistik *Chi-Square Continuity Correction* didapatkan bahwa nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien pada loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin dengan pernyataan responden yang menyatakan puas yaitu sebesar 51 responden (52%), sedangkan yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 47 responden (48%).

Hal di atas dilihat berdasarkan hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa dari 51 responden (52%) yang menyatakan puas Loket pendaftaran Puskesmas dibuka tepat waktu, kemudahan prosedur pelayanan, petugas loket Puskesmas Terminal memberikan keleluasan pribadi atau privasi sewaktu mendaftar diloket, petugas loket cepat memberikan arahan jika pasien memerlukan informasi, pemanggilan pasien sesuai dengan nomor antrian, kebersihan diloket pendaftaran selalu terjaga, petugas loket pendaftaran menanyakan keluhan utama dan data pasien, dan Puskesmas Terminal memiliki lahan parkir yang cukup luas dalam memberikan pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang artinya dalam proses pelayanan di tempat tersebut.

Dari 47 responden (48%) yang menyatakan tidak puas dalam segi pelayanan seperti petugas loket pendaftaran kurang ramah, waktu pendaftaran pasien cenderung lama, petugas loket Puskesmas Terminal tidak melayani dengan baik, petugas loket pendaftaran tidak teliti dan tidak disiplin dalam memberikan pelayanan, dan petugas loket pendaftaran tidak bersikap sopan santun.

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan. Kepuasan juga diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan harapan mereka (Tjiptono, 2012).

Pada penelitian ini mutu pelayanan mengenai keterampilan petugas kesehatan pelayanan pengobatan, respon kecepatan daya tanggap petugas kesehatan dalam menangani masalah kesehatan pasien, keakuratan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan perhatian petugas kesehatan selama menjalani pengobatan kesehatan sudah sesuai dengan harapan pasien sehingga didapatkan hasil penelitian bahwa pasien merasakan puas di bagian loket pendaftaran Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan keandalan (*reliability*) di Puskesmas Terminal Banjarmasin diketahui bahwa nilai keandalan (*reliability*) terbanyak yaitu baik sebesar 79 responden (80,6%), sedangkan tidak baik sebanyak 19 responden (19,4%). Responden yang mengatakan dimensi keandalan petugas loket baik karena petugas mampu menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas serta petugas memberikan pelayanan cepat. Responden yang mengatakan keandalan petugas loket tidak baik dikarenakan pencatatan identitas pasien masih manual dan cenderung lama serta penyampaian alur dan prosedur pendaftaran kurang jelas.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) di Puskesmas Terminal Banjarmasin diketahui bahwa nilai daya tanggap (*responsiveness*) terbanyak yaitu baik sebesar 81 responden (82,7%), sedangkan tidak baik sebanyak 17 responden (17,3%). Responden mengatakan daya tanggap petugas loket baik karena petugas cepat tanggap dalam membantu keluhan pasien dan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur/peraturan yang ada. Responden yang mengatakan daya tanggap petugas loket tidak baik karena sebagian petugas memberikan tindakan yang lambat saat pasien membutuhkan pelayanan dan sebagian petugas tidak berkeinginan membantu pasien.

Jaminan (*Assurance*)

Hasil penelitian menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan jaminan (*assurance*) di Puskesmas Terminal Banjarmasin diketahui bahwa nilai jaminan (*assurance*) yaitu baik sebesar 49 responden (50%), sedangkan tidak baik sebanyak 49 responden (50%). Responden yang menyatakan Jaminan petugas loket baik karena terciptanya suasana aman dan tenang di loket pendaftaran Puskesmas Terminal serta petugas mampu memberikan jawaban terhadap keraguan pasien. Responden yang menyatakan jaminan petugas loket tidak baik karena petugas tidak memberi kesempatan pasien untuk bertanya sehingga pasien merasa bingung dengan alur pendaftaran yang dijelaskan dan juga tidak memberikan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan pada loket pendaftaran.

Empati (*Empathy*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan empati (*empathy*) di Puskesmas Terminal Banjarmasin diketahui bahwa nilai empati (*empathy*) terbanyak yaitu tidak baik sebesar 66 responden (67,3%), sedangkan baik sebesar 32 responden (32,7%). Responden yang mengatakan empati petugas loket tidak baik dikarenakan sebagian petugas loket sinis saat melayani pasien dan tidak sabar dalam melayani dan memahami kebutuhan pasien.

Bukti Langsung (*Tangible*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan bukti langsung (*tangible*) di Puskesmas Terminal Banjarmasin diketahui bahwa nilai bukti langsung (*tangible*) terbanyak yaitu baik sebesar 57 responden (58,2%), sedangkan tidak baik sebesar 41 responden (41,8%). Sebagian responden mengatakan bukti langsung baik karena petugas loket berpenampilan rapi dan toilet yang tersedia di ruang tunggu bersih dan nyaman. Responden yang mengatakan bukti langsung tidak baik dikarenakan tidak tersedianya kipas angin untuk pasien pada ruang tunggu dan masih kurang jelasnya pengeras suara (mikrofon) dalam pemanggilan pasien dan ruang tunggu pendaftaran yang sempit.

Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Pada Bagian Loket Pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin Tahun 2022

Hasil penelitian menunjukkan hasil uji statistik *Chi-Square Continuity Correction* didapatkan $p\text{-value} = 0,025 < \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Sebagian pasien yang menyatakan dimensi keandalan tidak baik dan merasa tidak puas dikarenakan ada beberapa petugas yang melayani pasien terlalu cepat dan dirasa informasi yang disampaikan kurang jelas, pencatatan identitas pasien masih manual dan cenderung lama serta penyampaian alur dan prosedur pendaftaran kurang jelas. Dengan demikian, peningkatan unsur- unsur keandalan dapat meningkatkan kepuasan pasien, sebaliknya menurunnya unsur- unsur dari keandalan akan menyebabkan penurunan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sentia Dita Yulia (2020) mengenai keandalan tentang faktor-faktor hubungan dengan mutu layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin tahun 2020 dengan nilai $p\text{ value } 0,025$ atau $p < 0,05$.

Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kehandalan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan. Menurut Parasuranman (Pratiwi, 2020).

Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien pada Bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin Tahun 2022.

Hasil penelitian menunjukkan hasil uji statistik *Chi-Square Continuity Correction* didapatkan bahwa $p\text{-value} = 0,074 > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa responden yang menilai daya tanggap petugas baik cenderung lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa pasien mengatakan daya tanggap baik tetapi tidak puas dikarenakan petugas memberikan tindakan yang lambat saat pasien membutuhkan pelayanan dan sebagian petugas tidak berkeinginan membantu pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2017) mengenai daya tanggap (*responsiveness*) tentang Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Guntur 1 Demak yang menunjukkan bahwa $p\text{-value} = 0,374 > \alpha (0,05)$ yang artinya tidak ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien.

Ketanggapan merupakan kesediaan petugas loket membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat tanggap. Kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli kepada pasien sesuai dengan kebutuhan dasar pasien, merupakan bagian dari dimensi ketanggapan pada pelayanan loket pendaftaran. Menurut Parasuranman (Pratiwi, 2020).

Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien pada Bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin Tahun 2022.

Hasil penelitian menunjukkan hasil uji statistik *Chi-Square Continuity Correction* didapatkan bahwa nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa semakin baik jaminan yang diberikan oleh petugas loket maka akan semakin meningkatkan kepuasan pada pasien. Maka dapat di artikan bahwa sebagian besar pasien merasa yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik. Selain itu, pasien juga tidak dibiarkan menunggu tanpa adanya kepastian ketika mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tangdilambi, dkk tahun 2019 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makasar dengan nilai $p\text{ value} = 0,000$ atau $p < 0,05$ yang berarti menunjukkan adanya suatu hubungan.

Jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah. Jaminan dapat menumbuhkan rasa yakin dan percaya pada pasien akan kenyamanan dan mampu memberikan jawaban atas keluhan-keluhan pasien. Semakin tinggi kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang disediakan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. (Atmawati dan Wahyudin, 2017).

Hubungan Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien pada Bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin Tahun 2022

Hasil penelitian menunjukkan hasil uji statistik *Chi-Square Continuity Correction* didapatkan bahwa nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa pasien yang mengatakan empati baik, petugas loket mampu berkomunikasi dengan baik tetapi pasien merasa tidak puas dikarenakan sebagian petugas sinis saat melayani pasien. Responden yang menyatakan empati petugas tidak baik tetapi mereka puas terhadap pelayanan karena petugas tidak membedakan status sosial pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Ariani (2019) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ atau $p < 0,05$ yang berarti menunjukkan adanya suatu hubungan.

Empati merupakan penilaian pasien terhadap kesopanan dan keramahan petugas dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien, bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta. Menurut Parasuranman (Pratiwi, 2020).

Hubungan Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien pada Bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin Tahun 2022.

Hasil penelitian menunjukkan hasil uji statistik *Chi-Square Continuity Correction* didapatkan bahwa nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan antara bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien pada loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin.

Pasien yang menyatakan bukti fisik baik namun tidak puas dikarenakan ruang tunggu loket pendaftaran cenderung sempit dan kurang tertata, pencatatan pasien masih manual, pencarian data rekam medik masih manual, penataan ruang kurang rapi sehingga membutuhkan waktu lama untuk mencari data rekam medik pasien yang sudah pernah datang sebelumnya, tidak ada kipas angin, dan pengeras suara pemanggilan nomor urut antrian kurang berfungsi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novagita Tangdilambi, dkk tahun 2019 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makasar dengan nilai $p\text{ value} = 0,000$ atau $p < 0,05$ yang berarti menunjukkan adanya suatu hubungan.

Menurut pendapat Supranto (2006) yang menyatakan bahwa *tangible* mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien. Dimensi *tangible* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Karena dimensi bukti fisik berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, penampilan petugas dan media komunikasi yang diberikan oleh petugas di loket pendaftaran yang menunjukkan bahwa hal tersebut akan membuat pasien merasa nyaman.

PENUTUP

Kepuasan pasien di Puskesmas Terminal Banjarmasin diketahui bahwa nilai kepuasan pasien yaitu terbanyak puas sebesar 51 responden (52%). Kualitas pelayanan bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal tahun 2022 menunjukkan sebagian besar yaitu kategori baik dengan keandalan (*reliability*) 79 responden (80,6%), daya tanggap (*responsiveness*) 81 responden (82,7%), jaminan (*assurance*) 49 responden (50%), empati (*emphaty*) 32 responden (32,7%) dan bukti fisik (*tangible*) 57 responden (58,2%). Ada hubungan antara kualitas dimensi keandalan ($p\text{ value} = 0,025$), jaminan ($p\text{ value} = 0,000$), empati ($p\text{ value} = 0,000$), dan bukti langsung ($p\text{ value} = 0,000$) serta tidak ada hubungan daya tanggap ($p\text{ value} = 0,074$) dengan kepuasan pasien pada bagian loket pendaftaran di Puskesmas Terminal Banjarmasin tahun 2022.

Mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan loket pendaftaran dan melakukan survei secara berkala mengenai kepuasan pasien di loket pendaftaran untuk selalu mengevaluasi kinerja petugas kesehatan dan sarana prasarana guna mendukung peningkatan pelayanan kesehatan akses pendaftaran melalui online sms/*whatsapp* sehingga dapat meminimalisir antrian di loket pendaftaran dan lemari penyimpanan data rekam medik, agar memberi kemudahan dan kecepatan waktu petugas mencari data rekam medik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. 2021. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Bagian Loket Pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah Tahun 2021*. Universitas Islam Kalimantan
- Aminuddin, Farih, 2020. *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Yang Menjalani Perawatan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan*. Skripsi Thesis, Universitas Airlangga.
- Anwar. 2010. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar
- Astuti, D. 2017. *Higiea Journal*. 1(3). 65-72. *Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas*
- Hasyim, M. R., 2019. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Kantohe, Imelda, 2020. *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ (Indonesia Jaya)*. *Determinan Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Pandere Kecamatan Gumbasa Kabupaten Sigi*. Vol. 20 No. 2, September 2020 hal. 97-106
- La Bula, E., Rohmani, N., & Lestari, R., 2019. *Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Pemanfaatan Posyandu Lansia Di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta*. Masters thesis, Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M, 2018. *Jurnal Kedokteran Klinik (Jkk)*. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado*. Volume 2 No 1 , Januari - Maret 2018
- Pohan. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kedokteran EGC.
- Pratiwi, Masithah, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Selopampang Temanggung*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang
- Puskesmas Terminal, 2022. *Profil Puskesmas Terminal Kota Banjarmasin 2022*. Banjarmasin.
- Saputra, A., & Ariani, N. 2019. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*. 1 (1), 48-60. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru*.
- Saripudin, Arif, 2014. *Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Profitabilitas (Studi Pada Perusahaan Pertambangan di Bursa Efek Indonesia)*. Skripsi(S1) thesis, Fakultas Ekonomi Unpas