

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA BAGIAN LOKET PENDAFTARAN DI UPT PUSKESMAS TAJAU PECAH TAHUN 2021

Nazwatul Afifah¹, Septi Anggraeni², Deni Suryanto³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, NPM17070215

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, NIDN1101088503

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, NIDN1108098601 **E-mail:**

nazwaafifah142@gmail.com

ABSTRACT

Based on patient visit survey data obtained by researchers at the registration counter of the UPT Tajau pecah health center in 2021 in Januari-April there were 2604 patients. In January 559 patient, february 651 patients, March 818 patients and in April 576 patients. Based on the data obtained there was a decrease in patients in april to 576 patients. Patient satisfaction at the health center first came from services at the registration counter. From the preliminary study conducted, there were findings on services in the registration section of the UPT Tajau Pecah health center. This study aims to analyze service quality based on the dimensions of reability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence. This study uses an analytical survey with a cross sectional approach. The population in this study were all patients who came for treatment, namely 2604 people. The sample in this study were 97 people. The sampling technique used Accidental Sampling. Data were taken using a questionnaire, displayed in a table and analyzed using the Chi-Square test. The results showed that there was a relationship between reliability and patient satisfaction ($p=0.001$), responsiveness and patient satisfaction ($p=0.002$), assurance and patient satisfaction ($p=0.015$), there was no relationship between empathy and patient satisfaction ($p=1,000$) and there is a relationship between direct evidence and patient satisfaction ($p=0.002$). Puskesmas as service providers should prioritize service quality, because the quality of services in the registration section has a major influence on patient satisfaction.

Keyword : satisfaction, registration counter, quality, puskesmas

ABSTRAK

Berdasarkan data survei kunjungan pasien yang didapatkan peneliti di loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021 pada bulan Januari-April terdapat 2604 pasien. Pada bulan Januari 559 pasien, Februari 651 pasien, Maret 818 pasien, dan pada bulan April 576 pasien. Berdasarkan data yang didapat terjadi penurunan pasien pada bulan April yaitu 576 pasien. Kepuasan pasien di Puskesmas pertama kali berasal dari pelayanan di loket pendaftaran. Dari studi pendahuluan yang dilakukan, diperoleh adanya ketidakpuasan pelayanan di bagian loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti langsung*. Penelitian ini menggunakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh pasien yang datang berobat yaitu 2604 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 orang. Teknik *sampling* menggunakan *Accidental Sampling*. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien ($p=0.001$), daya tanggap dengan kepuasan pasien ($p=0.002$), jaminan dengan kepuasan pasien ($p=0.015$), tidak terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien ($p=1.000$) dan terdapat hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien ($p=0.002$). Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan sebaiknya lebih memprioritaskan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan di bagian pendaftaran mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan, Loker Pendaftaran, Pelayanan, Puskesmas

PENDAHULUAN

Standar kepuasan pasien dipelayanan kesehatan secara nasional ditetapkan oleh Departemen Kesehatan. Berdasarkan peraturan Kementerian Republik Indonesia tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Apabila ditemukan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95% terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan kesehatan yang diberikan dianggap tidak memenuhi standar minimal atau dapat dikatakan tidak berkualitas (Kemenkes, 2016). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan oleh penyedia pelayanan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk terbanyak didunia. Dengan jumlah penduduk yang padat mengharuskan Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dibidang kesehatan. Jika dibandingkan dengan Negara besar di ASEAN Indonesia menduduki peringkat ke-117 dengan angka 69.5 % dari 192 negara dan peringkat terbawah kedua setelah Philipina yang berarti pemerintah harus selalu waspada dan berkewajiban untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan.

Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) fasilitas pelayanan kesehatan sedang

berkompetensi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Peningkatan mutu pelayanan menjadi masalah yang krusial dalam level manajemen mutu (Endang & Elisabeth, 2015).

Menurut (Permenkes 43, tahun 2019) tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa Puskesmas merupakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) tingkat pertama sebagai bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan petugas serta sikap pemberi layanan (Kemenkes RI, 2017). Kepuasan pasien dipuskesmas pertama kali berasal dari loket pendaftaran. Sebab loket pendaftaran merupakan pelayanan pertama yang dapat menentukan kepuasan pasien dan keinginan pasien untuk melanjutkan pelayanan selanjutnya.

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.

Pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab. Selain itu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan ialah lama waktu tunggu pendaftaran, sarana fisik, meliputi gedung, perlengkapan pegawai, pengetahuan, kemampuan dan kesopanan petugas, kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya apabila kinerja yang diberikan sesuai harapan bahkan melebihi harapan maka pasien akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diterimanya. (Pohan, 2015).

Dari hasil data kunjungan yang terdapat di loket pendataran UPT Puskesmas Tajau Pecah dalam 4 bulan terakhir Januari-April 2604 pasien. Jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan setiap bulannya, pada bulan januari 559 pasien, february 651 pasien, maret 818 pasien, namun mengalami penurunan pada bulan april menjadi 576 pasien. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan kualitas pelayanan pada bagian loket pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas tajau pecah tahun 2021 (Data Pasien UPT Puskesmas Tajau Pecah, 2021)

No	Kehandalan	Frekuensi	%
1	Baik	60	61,9
2	kurang baik	37	38,1
Total		97	100.0

METODE

Penelitian ini bersifat kuantitatif *analitik* dengan pendekatan *Cross sectional*. pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuisisioner yang bertujuan untuk mengetahui Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran di UPT Puskesmas tajau pecah tahun 2021.

Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Tajau Pecah berdasarkan rentang waktu bulan april-agustus. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat jalan yang terdaftar diloket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah yang berusia 17-65 tahun dengan jumlah 97 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling*. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner untuk mengukur variabel yang diteliti dengan cara pemberian skor pada variabel independen dan variabel dependen menggunakan skala likert kemudian data yang diperoleh diolah dan dianalisis menggunakan uji *Chi square*.

HASIL

Analisis Univariat

a. Kepuasan Pasien

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien di loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1	Puas	53	54,6
2	Kurang puas	44	45,4
Total		97	100,0

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang menyatakan Puas terhadap pelayanan diloket pendaftaran sebanyak 53 orang (54,6%).

b. Kehandalan

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kehandalan petugas loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar kehandalan petugas loket pendaftaran baik sebanyak 60 orang (54,6%).

c. Daya Tanggap

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Daya tanggap petugas loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021

No	Daya Tanggap	Frekuensi	%
1	Baik	67	69,1
2	kurang baik	30	30,9
Total		97	100.0

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar Daya tanggap petugas loket pendaftaran baik sebanyak 67 orang (69,1%).

c. Jaminan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Jaminan petugas loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021

No	Jaminan	Frekuensi	%
1	Baik	74	76,3
2	kurang baik	23	23,7
Total		97	100.0

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan Jaminan petugas loket pendaftaran baik sebanyak 74 orang (76,3%).

d. Empati

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Empati petugas loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021

No	Empati	Frekuensi	%
1	Baik	65	67,0
2	kurang baik	32	33,0
Total		97	100.0

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan Empati petugas baik sebanyak 65 orang (67,0%).

e. Bukti Langsung

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Bukti langsung petugas loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021

No	Bukti langsung	Frekuensi	%
1	Baik	65	67,0
2	kurang baik	32	33,0
Total		97	100.0

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa bahwa sebagian besar responden menyatakan Bukti langsung petugas baik sebanyak 65 (67,0%).

Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021, maka hasil tersebut dimasukkan dalam tabel distribusi berikut ini :

a. Hubungan kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan diloket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah tahun 2021

Tabel 7 Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di loket pendaftaran upt Puskesmas tajau pecah

Kehandalan	Kepuasan Pasien Di Loket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah				n	%	p
	Puas		Kurang puas				
	n	%	n	%			
Baik	41	68.3	19	31.7	60	100.0	0.001
Kurang Baik	12	32.4	25	67.6	37	100.0	
Total	53	54.6	44	45.4	97	100.0	

Tabel 7 menunjukkan bahwa proporsi responden puas lebih besar pada dimensi

kehandalan baik (68,3%) dibandingkan dengan kehandalan kurang baik (32,4%) dan proporsi kurang puas lebih besar pada dimensi kehandalan kurang baik (67,6%) dibandingkan dengan kehandalan baik (31,7%).

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,001 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan petugas loket dengan kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021.

b. Hubungan Daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di loket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah tahun 2021

Tabel 8 Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di loket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien Di Loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah				n	%	P	Value
	Puas		Kurang Puas					
	n	%	n	%				
Baik	44	65,7	23	34,4	67	100.0		
Kurang Baik	9	30,0	21	70,0	30	100.0	0,002	
Total	53	54,6	44	45,4	97	100.0		

Tabel 8 menunjukkan bahwa proporsi responden puas lebih besar pada dimensi daya tanggap baik (65,7%) dibandingkan dengan daya tanggap kurang baik (30,0%) dan proporsi kurang puas lebih besar pada dimensi kurang baik (70,0%) dibandingkan dengan daya tanggap baik (34,4%).

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,002 ($p < 0,005$), hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara Daya tanggap petugas dengan Kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021.

c. Hubungan Jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di loket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah tahun 2021

Jaminan	Kepuasan Pasien Di Loket Pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah				n	%	P	Value
	Puas		Kurang puas					
	n	%	n	%				
Baik	46	62,2	28	37,8	74	100.0		
Kurang baik	7	30,4	16	69,6	23	100.0	0,015	
Total	53	54,6	44	45,4	97	100.0		

Tabel 9 Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan diloket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah

Tabel 9 menunjukkan bahwa proporsi responden puas lebih besar pada dimensi jaminan baik (62,6%) dibandingkan dengan jaminan kurang baik (30,4%) dan proporsi kurang puas lebih besar pada dimensi jaminan kurang baik (69,6%) dibandingkan dengan jaminan baik (37,8%).

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,015 ($p < 0,015$) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara Jaminan petugas dengan kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021.

d. Hubungan Empati dengan kepuasan pasien rawat jalan diloket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah tahun 2021

Tabel 10 Hubungan Empati dengan kepuasan pasien rawat jalan diloket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah

Tabel 10 menunjukkan bahwa proporsi responden puas pada dimensi empati baik (55,4%) hampir sama dengan empati kurang baik (53,1%) dan proporsi kurang puas lebih besar pada dimensi kurang baik (46,9%) dibandingkan dengan empati baik (44,6%).

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 1,000 ($p > 0,05$) hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara Empati petugas loket dengan kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah tahun 2021

e. Hubungan Bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan diloket

Tabel 11 Hubungan Bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan diloket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah

Bukti Langsung	Kepuasan Pasien Di Loket Pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah				n	%	p Value
	Puas		Kurang				
	n	%	n	%			
Baik	43	66,2	22	33,8	65	100,0	
Kurang baik	10	31,3	22	68,8	32	100,0	0,002
Total	53	54,6	44	45,4	97	100,0	

Tabel 11 menunjukkan bahwa proporsi responden puas lebih besar pada dimensi bukti langsung baik (66,2%) dibandingkan dengan bukti langsung kurang baik (31,3%) dan proporsi kurang puas lebih besar pada dimensi bukti langsung kurang baik (68,8%) dibandingkan dengan bukti langsung baik (33,8%).

Dari Hasil uji Statistik diperoleh nilai p value = 0,002 ($p > 0,05$). Hal ini menunjukan bahwa ada hubungan antara Bukti langsung petugas loket dengan Kepuasan pasien rawat pada bagian loket pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah tahun 2021.

Empati	Kepuasan Pasien Di Loket Pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah				n	%	p Value
	Puas		Kurang				
	n	%	n	%			
Baik	36	55,4	29	44,6	65	100,0	
Kurang Baik	17	53,1	15	46,9	32	100,0	1,000
Total	53	54,6	44	45,4	97	100,0	

PEMBAHASAN

Analisis Univariat

a. Kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 97 responden menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran UPT Puskesmas menyatakan puas 53 orang (54,6%) dan yang menyatakan kurang puas 44 orang (46,4%).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa responden yang merasa puas dengan pelayanan diloket pendaftaran menyatakan kebersihan diloket pendaftaran selalu terjaga, petugas loket melayani pasien dengan baik dan petugas loket menanyakan keluhan utama dan data pasien. Sedangkan responden yang kurang puas menyatakan waktu pendaftaran pasien cenderung lama, ruang loket pendaftaran sempit dan sebagian petugas loket mengutamakan pasien umum dibandingkan pasien BPJS.

Menurut (Febriyanti, 2013) 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 dibagian rekam medik loket pendaftaran berlangsung lama maka hal tersebut mengurangi kenyamanan pasien sehingga berpengaruh pada citra puskesmas

yang dapat mempengaruhi utilitas pasien dimasa mendatang.

b. Kehandalan petugas loket pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 97 responden menunjukkan bahwa kehandalan petugas loket baik 67 orang (69,1%) dan responden yang menyatakan kehandalan petugas kurang baik 30 orang (30,9%). Responden yang mengatakan dimensi kehandalan petugas loket baik karena petugas mampu menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas serta petugas melayani pasien dengan ramah. Responden yang mengatakan kehandalan petugas loket kurang baik dikarenakan pencatatan identitas pasien masih manual dan cenderung lama serta penyampaian alur dan prosedur pendaftaran kurang jelas.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, dapat diartikan bahwa dalam memberikan pelayanan, petugas di harapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga kinerja yang diberikan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan berlebihan atas pelayanan yang telah diterima.

c. Daya tanggap petugas loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 97 responden menunjukkan bahwa daya tanggap petugas loket baik 67 orang (69,1%) dan responden yang menyatakan daya tanggap kurang baik 30 orang (30,9%). Responden mengatakan daya tanggap petugas loket baik karena petugas cepat tanggap dalam membantu keluhan pasien dan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Sedangkan responden yang mengatakan 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/kebutuhan pasien.

Ketanggapan merupakan kesediaan dan kemampuan para petugas kesehatan dalam merespon permintaan pasien, secara tepat dan cepat terkait pelayanan kesehatan yang di sediakan puskesmas. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kesehatan merupakan unsur penting yang selalu diharapkan pasien dari pihak penyedia layanan kesehatan.

d. Jaminan petugas loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 97 responden menunjukkan bahwa jaminan petugas loket baik 74 orang (76,3%) dan yang menyatakan jaminan petugas kurang baik 23 orang (23,7%). Responden yang menyatakan Jaminan petugas loket baik karena terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas dan pasien serta petugas mampu memberikan jawaban terhadap keraguan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan jaminan petugas loket kurang baik karena petugas tidak memberi kesempatan pasien untuk bertanya sehingga pasien merasa bingung dengan alur pendaftaran yang dijelaskan.

Dimensi jaminan menunjukan kesediaan penyedia jasa terutama staffnya untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Yakni menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

e. Empati petugas loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 97 responden menunjukkan bahwa empati petugas loket baik sebanyak 65 orang (67,0%), dan responden yang menyatakan empati kurang baik 32 orang (33,0%). Responden yang mengatakan empati petugas loket baik karena petugas loket mampu berkomunikasi dengan baik dan sabar dalam memahami dan melayani kebutuhan pasien. Sedangkan 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

f. Bukti langsung petugas loket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 97 responden menunjukkan bahwa bukti langsung petugas loket baik sebanyak 65 orang (67,0%), dan yang menyatakan bukti langsung kurang baik 32 orang (33,0%). Sebagian responden mengatakan bukti langsung baik karena petugas loket berpenampilan bersih dan rapi serta ramah dan murang senyum dalam melayani pasien. Sedangkan responden yang mengatakan bukti langsung kurang baik dikarenakan ruang tunggu loket pendaftaran cenderung sempit dan kurang tertata.

Bukti langsung berkaitan dengan fasilitas fisik, ketersediaan sarana dan prasarana serta penampilan petugas. Dengan adanya mutu pelayanan pada dimensi bukti langsung ini yang telah dinilai baik oleh responden diharapkan agar tempat pendaftaran pasien dapat meningkatkan bukti langsung yang ada pada saat ini agar pasien merasa lebih nyaman sehingga kualitas pelayanan yang ada akan lebih

meningkat.

Analisis Bivariat

a. Hubungan Kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 97 responden didapatkan bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien diloket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah dengan nilai $p < 0,001 < p < 0,05$ yang berarti menunjukkan adanya suatu hubungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zacky Anwary tahun 2020 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan nilai $p < 0,000$ atau $p < 0,05$.

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa responden yang menyatakan kehandalan baik cenderung lebih merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan diloket pendaftaran dibandingkan dengan responden yang menyatakan kehandalan kurang baik. Sebagian Pasien yang mengatakan dimensi kehandalan kurang baik dan merasa kurang 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.

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan petugas loket dalam memberikan pelayanan yang segera dan akurat. Kehandalan dikatakan baik dan puas oleh pasien jika pasien merasa bahwa petugas loket di puskesmas mampu menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas, melayani dengan cepat dan ramah, melakukan pencatatan identitas pasien dengan baik dan menjelaskan prosedur dan

alur pendaftaran dengan jelas.

b. Hubungan Daya Tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 97 responden didapatkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien diloket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah dengan nilai $p < 0,002 < p < 0,05$ yang berarti menunjukkan adanya suatu hubungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zacky Anwary tahun 2020 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan nilai $p < 0,000$ atau $p < 0,05$.

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 kurang puas dikarenakan 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/kebutuhan pasien

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap petugas maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Sebaliknya jika persepsi pasien terhadap daya tanggap petugas buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah. 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.

c. Hubungan Jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 97 responden didapatkan bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien diloket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah dengan nilai $p < 0,015 < p < 0,05$ yang berarti menunjukkan adanya suatu hubungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zacky Anwary tahun 2020 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan nilai $p < 0,005$ atau $p < 0,05$.

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa responden yang menyatakan jaminan baik tetapi merasa kurang puas dikarenakan petugas tidak memberi kesempatan pasien untuk bertanya sehingga pasien merasa bingung dengan alur pendaftaran yang dijelaskan.

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.

d. Hubungan Empati dengan kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket

pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 97 responden didapatkan bahwa ada hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien di loket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah dengan nilai $p \text{ value} = 1.000 > p 0,05$ yang berarti tidak menunjukkan adanya suatu hubungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novagita Tangdilambi, Adam Badwi, Andi Alim tahun 2019 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar dengan nilai $p \text{ value} = 0.0353$ atau $p > 0.05$ yang berarti tidak menunjukkan adanya suatu hubungan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa petugas yang ramah tetapi pasien merasa kurang puas dikarenakan sebagian petugas membedakan status sosial pasien. Sedangkan responden yang menyatakan empati petugas kurang baik tetapi mereka merasa puas terhadap pelayanan karena komunikasi yang baik dari petugas.

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. *Empathy* dikatakan baik dan puas oleh pasien dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa empati yang dimiliki petugas loket di puskesmas tajau pecah sudah baik.

Pasien ternyata tidak terlalu memperhatikan bagaimana jika variabel perhatian dalam kualitas pelayanan Puskesmas ditingkatkan yakni dengan meningkatkan kesediaan tenaga puskesmas untuk memberikan perhatian secara individual kepada pasien, dan meningkatkan perhatian dalam mengutamakan kebutuhan masyarakat sebagai pasien.

e. Hubungan Bukti Langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan pada bagian loket pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 97 responden didapatkan bahwa ada hubungan antara Bukti Langsung dengan Kepuasan Pasien di loket pendaftaran UPT Puskesmas tajau pecah dengan nilai $p \text{ value} = 0,002$ $p < 0,05$ yang berarti menunjukkan adanya suatu hubungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zacky Anwary tahun 2020 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan nilai $p \text{ value} = 0.023$ atau $p < 0.05$ yang berarti Bukti Langsung memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Kriteria Bukti Fisik yang mampu memberikan kepuasan bagi pasien dapat dinilai berdasarkan dari ketersediaan fasilitas ruang tunggu loket puskesmas yang tertata rapi, bersih dan nyaman serta penampilan petugas kesehatan yang meyakinkan. Pasien yang menyatakan bukti fisik baik namun kurang puas dikarenakan ruang tunggu loket pendaftaran cenderung sempit dan kurang tertata, ada toilet namun ketersediaan air terbatas, kadang mengalir kadang tidak mengalir, pencatatan pasien masih manual, pencarian data rekam medik masih masih, penataan ruang kurang rapi sehingga membutuhkan waktu lama untuk mencari data rekam medik pasien yang sudah pernah datang sebelumnya, tidak ada pendingin ruangan, dan pengeras suara pemanggilan nomor urut antrian kurang berfungsi.

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

KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap Kualitas Pelayanan diloket pendaftaran UPT Puskesmas Tajau Pecah yaitu sebanyak 53 reponden (54,6%).
2. Sebagian besar reponden menyatakan Kualitas pelayanan dimensi *Kehandalan* baik (61,9%), *Daya tanggap* baik (69,1%), *Jaminan* baik (76,3%), *Empati* (67,0%), dan *Bukti langsung* baik (67,0%).
3. Ada hubungan antara Kualitas pelayanan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien dengan *p value* 0,001 atau $< p$ 0,05, ada hubungan antara Kualitas pelayanan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan *p value* 0,002 atau $< p$ 0,05, ada hubungan antara Kualitas pelayanan dimensi jaminan dengan kepuasan dengan *p value* 0,015 atau $< p$ 0,05. tidak ada hubungan antara Kualitas pelayanan dimensi empati dengan kepuasan pasien dengan *p value* 1.000 atau $> p$ 0,05, dan ada hubungan antara Kualitas pelayanan dimensi bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan *p value* 0,002 atau $< p$ 0,05 pada pasien rawat jalan UPT Puskesmas Tajau Pecah Tahun 2021

SARAN

Bagi UPT Puskesmas Tajau Pecah Untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien

rawat jalan di loket pendaftaran seperti penambahan sarana dan prasarana diloket pendaftaran agar memberi kemudahan dan kecepatan waktu petugas dalam melayani pasien. Pada dimensi kehandalan, empati, dan bukti langsung, petugas loket puskesmas agar lebih menjelaskan prosedur dan alur pendaftaran dengan jelas, perluasan dan penataan ulang ruang tunggu loket pendaftaran , jam buka waktu pelayanan perlu ditingkatkan, kebersihan wc/toilet diruang tunggu lebih ditingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

- Anwary, Zacky, Ahmad 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan Vol 11 No. 1 (ISSN: 2086-3454 EISSN: 2549-4058). Diakses tanggal 22 Agustus 2021
<http://ojs.dinamikakesehatan.unism.ac.id>
- Agustina, Rica 2020. *Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas perawatan satui*. Jurnal. Diakses pada tanggal 3 Juni 2021
<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3723/1/ARTIKEL%20RIKA%20FIX.pdf>
- Alfita, Dewi, 2020. *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung*. Jurnal . Diakses pada tanggal 3 Juni2021.
<http://jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/PSNSYS/article/download/907/642>

- DH, Febrianti 2013. *Deskripsi Faktor-faktor yang mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPPRJ RSUD Tugurejo Semarang tahun 2013*. Semarang : Universitas Dian Nuswantoro. Jurnal. Diakses tanggal 27 Juli, 2021.
<http://docplayer.info/33187409-Deskripsi-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-waktu-tunggu-pendaftaran-di-tpprj-rsud-tugurejo-semarang-tahun-2013.html>
- Kemenkes, 2016. *Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien*. Diakses 22 juli 2021.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016>
- Kuntoro , Wahyu (2018) *Hubungan Kualitas Pelayanan pada bagian Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun*. Skripsi, diakses pada tanggal 13 juli 2021.
<http://repository.stikes-bhm.ac.id/86/>
- Tangbilandi, Novagita 2019. *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Makassar*. Jurnal , Diakses pada tanggal, 4 juni 2021
<https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/download/164/138>
- Permenkes, RI, 2014 *Tentang Manajemen Puskesmas*. Diakses pada tanggal 28 mei 2021.
<https://sinkarkes.kemkes.go.id/uploads/imgreference/20160510221101.pdf>
- Pohan, 2015. *Pengertian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien*. Diakses pada 29 juni, 2021.
http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1669/5/128600347_file5.pdf