

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN LOKET  
PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DI JAWA TIMUR**  
*Description Of The Level Of Patient Satisfaction With Outpatient Registration Counter Services At  
Puskesmas In East Java*

**Yesica Aprillia Putri Adian**

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya.

yscaprillia@gmail.com

---

**ARTICLE INFO**

*Article History:*

Received:  
September, 2<sup>nd</sup>, 2019

Revised:  
From October, 07<sup>th</sup>,  
2019

Accepted:  
November, 13<sup>th</sup>, 2019

Published online  
October, 24<sup>th</sup> 2020

---

**ABSTRACT**

**Background:** The admission unit is the first service provided, which can determine patient satisfaction and the desire of patients to continue the next service. Pare Primary Community Healthcare is a healthcare that will participate in a series of accreditation activities. In a series of accreditation activities, patient satisfaction surveys are needed, one of the patients satisfaction with services at the admission unit. **Purpose:** The purpose of the research is to provide an overview of the level of patient satisfaction with the admission unit at the Pare Primary Community Healthcare in Kediri District. **Methods:** This research is a quantitative approach and uses a cross sectional research design. The population in this research were all who sought treatment and received services or 100 patients as a population. The sample used was 80 patients who were randomly selected. The data collection method used was a questionnaire derived directly from the Pare Primary Community Healthcare. The collected data were analyzed using univariate analysis. **Results:** The results showed that the majority of patients were very satisfied with the service of admission unit at the Pare Primary Community Healthcare. However, the comfort element of the waiting room is need to improve. **Conclusion:** In conclusion, the overview of the level of patient satisfaction with the admission unit at the Pare Primary Community Healthcare normatively has reached a 'very satisfied' level of satisfaction.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Admission Unit, Service Quality, Primary Community Healthcare

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Loket pendaftaran merupakan pelayanan pertama yang diberikan, yang dapat menentukan kepuasan pasien dan keinginan pasien untuk melanjutkan pelayanan selanjutnya. Puskesmas Pare merupakan puskesmas yang akan mengikuti serangkaian kegiatan akreditasi. Dalam serangkaian kegiatan akreditasi, dibutuhkan survei kepuasan pasien salah satu kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket puskesmas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran di Puskesmas Pare Kabupaten Kediri. **Metode:** Penelitian ini merupakan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan desain penelitian cross sectional. Populasi yang digunakan adalah semua yang berobat dan telah mendapatkan pelayanan di loket pada waktu penelitian berlangsung, yaitu sejumlah 100 pasien. Sampel yang digunakan adalah 80 pasien yang dipilih secara random. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berasal langsung dari pihak Puskesmas Pare. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisa univariat. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan loket di Puskesmas Pare. Namun, masih ada unsur yang harus dilakukan suatu upaya peningkatan dan/atau perbaikan pada unsur tersebut, yaitu unsur kenyamanan ruang tunggu. **Kesimpulan:** Kesimpulannya, gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran di Puskesmas Pare secara normatif sudah mencapai tingkat kepuasan 'sangat puas'.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Loket Pendaftaran, Mutu Pelayanan, Puskesmas

---

## PENDAHULUAN

Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), fasilitas pelayanan kesehatan sedang berkompetisi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Peningkatan mutu pelayanan menjadi masalah yang krusial dalam level manajemen mutu (Endang & Elisabeth, 2015). Hal tersebut disebabkan oleh masyarakat yang semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tersebut adalah Puskesmas. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP). Upaya tersebut lebih mengutamakan pada upaya promotif dan preventif agar dapat mencapai derajat kesehatan masyarakat.

Pembangunan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang mau dan mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien dan tidak terdapat *gap* antara persepsi dan pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Salah satu solusi untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu dengan melaksanakan survei kepuasan pasien (Rizki, Arifin, & Sudjiono, 2018).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh individu setelah mendapatkan sesuatu baik berupa barang maupun jasa. (Kotler, Kertajaya, & Setiawan, 2010). Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu tersebut dapat mempengaruhi niat berperilaku dari individu tersebut untuk menggunakan kembali pelayanan yang sama sehingga dibutuhkan survei kepuasan pasien. Kemampuan Puskesmas untuk memenuhi kebutuhan pasien menjadi salah satu standar untuk mengukur rasa puas atau tidak puas ketika memperoleh pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas (Imbalo, 2015). Mutu pelayanan kesehatan harus ditingkatkan, dibuktikan dengan adanya akreditasi pada setiap jenjang fasilitas kesehatan.

Kepuasan pasien di Puskesmas pertama kali berasal dari pelayanan di loket pendaftaran. Loket pendaftaran merupakan

pelayanan pertama yang diberikan, yang dapat menentukan kepuasan pasien dan keinginan pasien untuk melanjutkan pelayanan selanjutnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang membahas tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik menyatakan bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan survei publik antara lain persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; jenis layanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana. Masing-masing unit pelayanan memiliki ciri khas yang berbeda, sehingga setiap unit pelayanan diperbolehkan untuk menambahkan unsur yang mungkin relevan dengan kebutuhan.

Puskesmas Pare merupakan puskesmas yang akan mengikuti serangkaian kegiatan akreditasi. Dalam serangkaian kegiatan akreditasi, dibutuhkan survei kepuasan pasien salah satu kepuasan pasien pada pelayanan di loket pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Pare. Survei kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket pendaftaran dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Pare. Secara khusus juga digunakan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang akan diterima berikutnya sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan secara holistik.

## METODE

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian observasional yang tidak memberikan perlakuan kepada responden. Pendekatan yang dilakukan merupakan pendekatan kuantitatif. Sementara itu, desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan tanggal 11-12 Januari 2018 di Puskesmas Pare Kabupaten Kediri. Populasi dalam penelitian adalah semua yang berobat dan telah mendapatkan pelayanan di loket pada waktu penelitian berlangsung, yaitu sejumlah 100 pasien. Sampel yang digunakan adalah 80 pasien yang dipilih secara acak. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang berasal langsung dari pihak Puskesmas Pare. Besaran nilai

angka yang digunakan untuk menilai jawaban pada kuesioner yaitu sebagai berikut.

- 1 = Sangat tidak puas
- 2 = Tidak puas
- 3 = Kurang puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat puas

Data dianalisis menggunakan analisa univariat untuk menggambarkan data variabel yang diperoleh dari survei. Hasil analisa tersebut adalah gambaran dari temuan hasil survei yang berupa data statistik. Hasil analisa berupa gambaran hasil survei kepuasan pasien di loket pendaftaran yang masih dapat menggambarkan masing-masing unsur yang disurvei.

## HASIL

Berdasarkan peraturan yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pasien dapat dikatakan mendapatkan pelayanan yang memuaskan apabila nilai interval dari survei indeks kepuasan pasien 3,0644-3,532 dan sangat memuaskan apabila nilai interval 3,5324-4,00. Berdasarkan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Pare Kabupaten Kediri didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Nilai dan *Mean* Hasil Survei Kepuasan Pasien di Loker Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Pare Januari 2018

No.	Unsur	Jumlah Nilai	<i>Mean</i>
1.	Lokasi	319	3,99
2.	Penyampaian informasi	317	3,96
3.	Kejelasan persyaratan pendaftaran	320	4,00
4.	Komptensi petugas	318	3,98
5.	Perilaku petugas	309	3,86
6.	Waktu pelayanan	317	3,96
7.	Kenyamanan ruang tunggu pendaftaran	286	3,58
8.	Kedisiplinan petugas	313	3,91
9.	Penampilan petugas	315	3,94

Sumber : data primer

Jumlah nilai pada masing-masing unsur diperoleh berdasarkan penjumlahan pada penilaian setiap unsur yang terdapat pada kuesioner. Penilaian pada setiap unsur dilakukan dengan skala likert yaitu dengan angka penilaian 1 sampai dengan 5. Diasumsikan bahwa semakin kecil nilai yang diberikan, maka semakin kecil kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Sebaliknya, semakin besar nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Skala likert adalah mayoritas skala yang digunakan untuk kegiatan survei. Pasien melakukan penilaian pada sembilan unsur dengan memberikan nilai 1-5 sesuai dengan kenyataan pelayanan yang didapatkan.

*Mean* pada setiap unsur atau dapat disebut dengan nilai rata-rata setiap unsur ditentukan berdasarkan jumlah nilai pada setiap unsur yang dibagi dengan jumlah

kuesioner yang terisi. Kuesioner yang terisi sejumlah 80 kuesioner sesuai dengan jumlah responden.

Berdasarkan data dari Tabel 1 diatas dapat disimpulkan bahwa *mean* setiap unsur kepuasan pasien berada diatas 3,532 yang artinya mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan loket pendaftaran rawat jalan di Puskemas Pare. *Mean* tertinggi berada pada unsur kejelasan persyaratan pendaftaran yaitu 4,00, yang artinya pelayanan pada unsur harus dipertahankan mutunya. Sedangkan *mean* terendah berada pada unsur kenyamanan ruang tunggu yaitu 3,58, yang artinya perlu adanya perhatian khusus pada unsur tersebut.

Hasil indeks kepuasan pasien pada setiap unsur di loket pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Pare berdasarkan perhitungan yang dilakukan, telah didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pasien di Loker Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Pare Januari 2018

No.	Unsur	Indeks
1.	Lokasi	10,97
2.	Penyampaian informasi	10,90
3.	Kejelasan persyaratan pendaftaran	11,00
4.	Komptensi petugas	10,93
5.	Perilaku petugas	10,62
6.	Waktu pelayanan	10,90
7.	Kenyamanan ruang tunggu pendaftaran	9,83
8.	Kedisiplinan petugas	10,76
9.	Penampilan petugas	10,83
<b>Total Indeks Kepuasan Pasien</b>		96,73
<b>Mean Indeks Kepuasan Pasien</b>		10,74

Sumber : data primer

Indeks kepuasan pasien per unsur diperoleh dari perkalian antara nilai rata-rata tertimbang setiap unsur dikali dengan nilai penimbang. Nilai rata-rata tertimbang per unsur diperoleh dari nilai rata-rata per unsur dikali jumlah bobot. Jumlah bobot, yaitu 1 dibagi dengan jumlah unsur, yaitu 9, sehingga bobot nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar 0,11. Nilai penimbang yang digunakan adalah 25.

Berdasarkan pada hasil perhitungan indeks kepuasan pasien di loket Puskesmas Pare menunjukkan bahwa rata-rata indeks kepuasan pasien adalah 10,75. Mayoritas memberikan nilai tinggi pada kejelasan

persyaratan pendaftaran ketika memanfaatkan jasa pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare yaitu sebesar 11,00. Sementara itu, penilaian terendah terdapat pada unsur kenyamanan ruang tunggu pendaftaran yaitu sebesar 9,83. Unsur tersebut merupakan unsur yang harus diprioritaskan dalam agenda perbaikan pelayanan di Puskesmas Pare.

Responden juga memberikan kritik dan saran terkait pelayanan loket yang diberikan oleh petugas. Berikut adalah tabel mengenai kritik dan saran yang diberikan.

Tabel 3. Kritik dan Saran Pelayanan di Loker Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Pare pada Januari 2018

No.	Kritik dan Saran	Persentase
1.	Suara panggilan antrian kurang keras.	1,25
2.	Petugas loket diberi tempat tersendiri untuk melayani.	1,25
3.	Petugas lebih ramah lagi.	2,5
4.	Pertahankan dan lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.	1,25
5.	Lansia dan balita diberikan nomor antrian khusus/didahulukan.	1,25
6.	Dalam memberikan pelayanan loket kurang cepat.	2,5
7.	Pada saat pendaftaran diberi air mineral karena menunggu.	1,25
8.	Menambah jumlah kursi tunggu	1,25
9.	Penambahan petugas loket.	1,25
10.	Tidak ada saran.	86,25
<b>TOTAL</b>		100

Sumber : data primer

Kritik dan saran yang diperoleh berasal dari 80 responden dengan mayoritas tidak memberikan kritik dan saran sebesar 86,25% dari total keseluruhan. Sedangkan responden yang memberikan kritik dan saran hanya sebesar 13,75% dari total keseluruhan. Persentase terbesar adalah 2,5% masing-masing pada tingkat keramahan petugas dan tingkat kecepatan pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare.

Pada Tabel 3 diatas dapat menunjukkan berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare. Setiap faktor saling berhubungan dalam memberikan pengaruh terhadap pelayanan loket yang diterima oleh pasien. Kritik dan saran tersebut dapat digunakan sebagai usulan dalam perencanaan perbaikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien pada saat mendapatkan pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare.

## **PEMBAHASAN**

Pada hasil survei kepuasan pasien di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan loket pendaftaran berada diatas 3,532 yang artinya kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan mencapai rasa puas yang melebihi standar. Berdasarkan 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. Sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan di Puskesmas Kretek, Bantul, Yogyakarta oleh Kuntoro dan Istiono tahun 2017 pada 100 responden, menyatakan jika kepuasan pasien di loket pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kretek adalah sebesar 84% merasa puas, 12% merasa sangat puas, dan 4% merasa cukup puas. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Kretek rata-rata berada pada kategori puas (Kuntoro & Istiono, 2017).

Pencapaian terbaik ada pada kejelasan persyaratan pendaftaran yang dirasakan oleh pasien. Pasien merasa sangat puas atas pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare. Dalam hal ini terdapat dua

kategori pasien. Pertama, pasien baru, yaitu pasien yang pertama kali menggunakan fasilitas kesehatan di puskesmas terkait. Kedua, pasien lama, yaitu pasien yang sudah pernah menggunakan fasilitas kesehatan sebelumnya di puskesmas terkait. Pasien lama atau pasien baru dapat dibagi berdasarkan jenis metode pembayaran untuk mendapatkan pelayanan yaitu pasien peserta asuransi JKN-KIS dan pasien umum. Pasien peserta asuransi JKN-KIS adalah pasien baik lama maupun baru yang menggunakan metode pembayaran melalui asuransi JKN-KIS. Sedangkan pasien umum adalah pasien baik lama maupun baru yang menggunakan metode pembayaran tanpa asuransi Kartu Indonesia Sehat (KIS) atau membayar secara mandiri. (Bustani, Rattu, & Saerang, 2015). Pasien lama dan bukan merupakan peserta JKN-KIS hanya membawa Kartu Identitas Berobat (KIB), sedangkan pasien lama dan merupakan peserta asuransi JKN-KIS harus membawa Kartu Identitas Berobat (KIB) dan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Pasien baru dan bukan merupakan peserta JKN-KIS hanya membawa Kartu Keluarga (KK) beserta Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai syarat awal pendafatran. Pasien baru dan merupakan peserta asuransi JKN-KIS harus membawa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Indonesia Sehat (KIS). Bagi pasien yang bukan peserta asuransi JKN-KIS atau pasien umum baik pasien lama ataupun pasien baru, diwajibkan membayar biaya administrasi sebesar Rp. 5000,00. Persyaratan untuk pasien baru baik umum dan peserta asuransi JKN-KIS digunakan untuk melakukan pendafatran awal supaya tercatat dalam sistem informasi puskesmas. Persyaratan tersebut tidak jauh berbeda dengan persyaratan di rumah sakit. Salah satunya Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi di Kabupaten Sukabumi pada tahun 2018. Puskesmas dan rumah sakit pada umumnya memiliki persyaratan pendaftaran yang tidak jauh berbeda. Pada penelitian yang dilakukan oleh Handayani tentang kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno tahun 2016, sebagian besar responden menyatakan cukup puas terutama pada prosedur pendaftaran. Prosedur pendaftaran di Puskesmas Baturetno dirasa mudah dan tidak berbelit - belit oleh pasien yaitu sebanyak 120 responden dengan jumlah nilai 822 (Handayani, 2016).

Lokasi loket pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Pare dapat dikatakan strategis. Hasil dari survei menunjukkan bahwa lokasi loket pendaftaran rawat jalan merupakan unsur terbaik kedua yang mendapatkan predikat kepuasan sangat puas dari pasien. Loket pendaftaran rawat jalan berada searah dengan pintu masuk puskesmas dan terlihat jelas oleh pasien ketika memasuki pintu masuk puskesmas. Lokasi loket pendaftaran rawat jalan juga dekat dengan setiap unit pelayanan di puskesmas. Penelitian yang dilakukan oleh Savitri, Hidayat, dan Dewi di Rumah Sakit Lestari Raharja, Magelang pada tahun 2014, bahwa lokasi loket pendaftaran memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut dibuktikan melalui uji statistik yaitu korelasi dengan hasil sebesar 0,687. Hasil tersebut menunjukkan hubungan lokasi loket pendaftaran dan kepuasan pasien adalah kuat. (Savitri, Hidayat, & Dewi, 2014). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Zulfiana tahun 2013, bahwa ketidakpuasan tertinggi pada lokasi yang tidak strategis. Artinya, unsur lokasi mendapatkan penilaian kepuasan terendah (Ernawati & Zulfiana, 2013).

Kompetensi petugas merupakan unsur ketiga yang mendapatkan penilaian sangat puas setelah lokasi loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare. Kompetensi petugas sering disebut sebagai kemampuan petugas. Kompetensi atau kemampuan petugas adalah segala hal yang ditanyakan oleh pasien dapat dijawab petugas dengan cepat, tepat, dan menjawab rasa keingintahuan pasien. Petugas yang dimaksud adalah petugas yang berada di loket pendaftaran yaitu rekam medis dan asisten rekam medis. Kompetensi atau kemampuan yang dimiliki oleh petugas dinilai dapat memuaskan harapan pasien. Hal itu sejalan dengan penelitian Pebrianti dan Porwani, bahwa kompetensi petugas cukup sesuai (72,5%) dalam melayani pasien (Pebrianti & Porwani, 2017). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Mustafiah dan Rimawati tahun 2015 bahwa kemampuan petugas dinilai kurang memuaskan dalam melayani pasien yaitu sebesar 47,6% atau 30 pasien dari 63 pasien yang disurvei dan yang tidak puas sebesar 30,2% atau sebanyak 19 pasien dari 63 pasien (Mustafiah & Rimawati, 2015).

Penyampaian informasi dan waktu pelayanan mendapatkan nilai kepuasan yang

sama, dengan rata-rata 3,96. Penyampaian informasi yang dilakukan petugas oleh rekam medis dapat secara informatif disampaikan kepada pasien. Informasi tersebut berupa alur untuk mendapatkan pelayanan selanjutnya dan informasi tambahan dari pihak puskesmas apabila ada hal yang harus diketahui oleh pasien. Penelitian Mustofiroh dan Kurniadi tahun 2011 menunjukkan 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 (Mustofiroh & Kurniadi, 2011). Namun, penelitian yang dilakukan Mustafiah dan Rimawati, bahwa kepuasan pasien terhadap kejelasan informasi yang disampaikan petugas pendaftaran diperoleh hasil sebesar 63,5% responden merasa kurang puas dan 9,5% responden merasa tidak puas (Mustafiah & Rimawati, 2015). Sementara itu, waktu pelayanan di loket pendaftaran yang dimaksud adalah waktu saat mendaftar sampai dengan mendapatkan rekam medis pasien yang bersangkutan. Rata-rata waktu yang dibutuhkan adalah 5-10 menit. Penelitian Shofiana, Arso, dan Fatmasari di Puskesmas Jatisrono I menunjukkan bahwa indeks kepuasan pasien yang paling kecil adalah kecepatan pelayanan. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kecepatan pelayanan di pelayanan pendaftaran (Shofiana, Arso, & Fatmasari, 2019). Penelitian Sareong di Puskesmas Rantepao juga menyatakan bahwa ada ketidakpuasan yang dirasakan pasien pada unsur waktu tunggu (Sareong, Darmawansyah, & Amir, 2013). Keterlambatan jam buka loket pendaftaran menjadi permasalahan yang sering terjadi di puskesmas. Upaya yang dapat dilakukan puskesmas yaitu memperbaiki sistem yang berkaitan dengan masalah waktu tunggu pasien di loket pendaftaran.

Penampilan petugas yang dimaksud adalah kerapian dan kebersihan petugas secara personal. Petugas di loket pendaftaran merupakan orang dari pihak puskesmas yang pertama kali ditemui oleh pasien, sehingga dapat menimbulkan perasaan puas tersendiri oleh pasien. Penampilan petugas pertama yang ditemui juga dapat membawa perasaan puas pada pelayanan selanjutnya. Penelitian yang dilakukan oleh Fahamsyah, Hatta, dan Mahyuliansyah menunjukkan bahwa kesenjangan tertinggi yaitu -1,00 pada aspek

jaminan (*tangible*) salah satunya adalah penampilan petugas. Hal tersebut berarti menyatakan bahwa ekspektasi pasien yang menggunakan pelayanan di puskesmas terhadap pegawai puskesmas yang berseragam dan berpenampilan rapi adalah cukup tinggi. Namun demikian, aspek *tangible* pada penampilan petugas mendapat kepuasan yang cukup dari pasien (Fahamsyah, Hatta, & Mahyuliansyah, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Ujianti, Majid, dan Rasma menunjukkan bahwa penampilan petugas merupakan unsur yang harus diperhatikan ketika bertemu dengan pasien. Penelitian tersebut menggambarkan bahwa sebesar 94% pasien merasa puas atas penampilan petugas (Ujianti, Majid, & Rasma, 2017).

Kedisiplinan petugas dilihat dari ketepatan waktu mulai pelayanan yaitu pukul 08.00 WIB dan selesainya pelayanan di loket pendaftaran yaitu pukul 11.00 WIB. Selain itu, juga dilihat waktu lamanya petugas ketika memberikan pelayanan di loket pendaftaran pada setiap pasien. Setiap pasien memiliki rata-rata waktu yang sama untuk mendapatkan pelayanan di loket pendaftaran. Penelitian yang dilakukan oleh Hariany dan Matondang menunjukkan bahwa unsur kedisiplinan menjadi unsur yang harus diprioritaskan proses perbaikannya. Masyarakat menyatakan jika masih banyak kekurangan dalam hal kedisiplinan petugas Puskesmas (Hariany & Matondang, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Ningtyas, Widowati, dan Maesaroh juga menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas masih kurang memuaskan sehingga membutuhkan prioritas utama untuk peningkatan kualitas pelayanan (Ningtyas, Widowati, & Maesaroh, 2014). Kedisiplinan petugas ketika memberikan pelayanan mencerminkan kesungguhan petugas dalam melakukan pelayanan, khususnya pelayanan yang dilakukan sesuai dengan waktu kerja.

Kenyamanan ruang tunggu merupakan unsur yang memiliki rata-rata kepuasan terendah, yaitu 3,58. Meskipun hasil perhitungan survei mengatakan sangat puas, kenyamanan ruang tunggu yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan Puskesmas Pare perlu adanya perbaikan. Berdasarkan pada saran yang diberikan oleh pasien, diharapkan adanya penambahan kursi di ruang tunggu. Artinya, ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien disebabkan oleh tempat duduk yang

belum memenuhi kebutuhan pasien. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Mernawati dan Zainafree di Puskesmas Lamper Tengah menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian responden yang mengeluhkan kurang nyamannya ruang tunggu dan ketersediaan kursi yang tidak memenuhi (Mernawati & Zainafree, 2016). Penelitian Sareong di Puskesmas Rantepao juga menyatakan bahwa ada ketidakpuasan yang dirasakan pasien di Puskesmas Rantepao yaitu kebersihan ruangan tunggu, dan kurangnya ketersediaan kursi di ruang tunggu. Hal tersebut menunjukkan bahwa kurangnya fasilitas dan kenyamanan yang dirasakan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Sareong, Darmawansyah, & Amir, 2013). Meskipun terdapat kekurangan pada ruang tunggu, masih ada rasa puas pada unsur kenyamanan ruang tunggu. Penelitian yang dilakukan oleh Taufiq di Puskesmas Bajeng, bahwa sebesar 45,6% pasien merasa puas terhadap fasilitas di ruang tunggu (Taufiq, 2017).

Beberapa kritik dan saran dari pasien dapat membantu upaya peningkatan dan/atau perbaikan pelayanan loket pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Pare. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien, upaya peningkatan dan/atau perbaikan dapat diutamakan pada kenyamanan ruang tunggu karena memiliki indeks kepuasan paling rendah, yaitu 9,83.

## KESIMPULAN

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di loket pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Pare secara normatif sudah mencapai tingkat kepuasan 'sangat puas'. Penilaian kepuasan pasien yang terbaik adalah pada unsur kejelasan persyaratan pendaftaran dengan nilai sempurna. Namun, masih ada unsur yang harus dilakukan suatu upaya peningkatan dan/atau perbaikan pada unsur tersebut, yaitu unsur kenyamanan ruang tunggu. Upaya peningkatan dan/atau perbaikan di loket pendaftaran harus dilakukan terus-menerus karena dapat berguna untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang akan diterima berikutnya. Secara tidak langsung, hal tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.

## SARAN

Saran bagi pembaca dan peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama yaitu mengidentifikasi penyebab tinggi rendahnya indeks kepuasan dengan pendekatan kualitatif karena penelitian ini hanya menggambarkan tingkat kepuasan serta penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan model lain untuk mengukur tingkat kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alur *Pelayanan Rumah Sakit*. (2018). Retrieved September 13, 2019, from RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi:  
<http://rsudsekarwangi.sukabumikab.go.id/informasi/alur>
- Bustani, N. M., Rattu, A. J., & Saerang, J. S. (2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Propinsi Sulawesi Utara. *Jurnal e-Biomedik*, 881.
- Endang, & Elisabeth. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Ernawati, D., & Zulfiana, S. (2013). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPRPJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Visikes*.
- Fahamsyah, D., Hatta, C. I., & Mahyuliansyah. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 193.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi*, 47.
- Hariany, Z., & Matondang, A. R. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas XXX. *Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 17-21.
- Imbalo, S. P. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Kotler, P., Kertajaya, & Setiawan. (2010). *Marketing management: Analysis, Planing, Implementation, Control*. Ed. 8. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 143.
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 48.
- Mustafiah, & Rimawati, E. (2015). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Bunda Purwodadi Tahun 2015.
- Mustofiroh, S., & Kurniadi, A. (2011). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan di Bagian TPRPJ RSUD Kayen-Pati.
- Ningtyas, R., Widowati, N., & Maesaroh. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bandarharjo di Kecamatan Semarang Utara. *Journal of Public Policy and Management*, 281-290.
- Pebrianti, T., & Porwani, S. (2017). Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas di Bagian Pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(2), 18-25.
- Rizki, F., Arifin, M., & Sudjiono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1, 228.
- Sareong, K. M., Darmawansyah, & Amir, M. Y. (2013). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien

- Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara.
- Savitri, D. N., Hidayat, W., & Dewi, R. S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Tarif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang (Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap Non Asuransi).
- Shofiana, N. B., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2019). Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 106-107.
- Taufiq. (2017). Tingkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotik Puskesmas Bajeng Kabupaten Gowa. *Jurnal Kesehatan, 1*(2).
- Ujianti, Majid, H. R., & Rasma. (2017). Analisis Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Jalan berdasarkan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Puskesmas Benu-Benu Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(6).