

## PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI UPTD PUSKESMAS SAWIT BOYOLALI

<sup>1</sup>Puguh Ika Listyorini\*, <sup>2</sup>Pinkan Pratiwi, <sup>3</sup>Ni'matu Zuliana, dan <sup>4</sup>Savira Luthfiana Putri Santoso

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Duta Bangsa Surakarta, [puguh\\_ika@udb.ac.id](mailto:puguh_ika@udb.ac.id)

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Duta Bangsa Surakarta, [pinkanpratiwi14@gmail.com](mailto:pinkanpratiwi14@gmail.com)

<sup>3</sup>Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri, [nikmatu.zuliana@iik.ac.id](mailto:nikmatu.zuliana@iik.ac.id)

<sup>4</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Duta Bangsa Surakarta, [saviraluthfiana05@gmail.com](mailto:saviraluthfiana05@gmail.com)

### ABSTRAK

Data kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Sawit Boyolali pada tahun 2021 menunjukkan jumlah kunjungan pasien sebanyak 10.042 orang pasien, namun jika dilihat tren kunjungan pasien selama satu tahun cenderung menurun. Artinya ada hal yang menyebabkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan menurun. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di UPTD Puskesmas Sawit Boyolali. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional, dengan sampel sejumlah 95 pasien. Pengambilan data diperoleh melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang di dapatkan, diuji dengan uji Kendall Tau. Hasil uji statistik Kendall Tau diperoleh nilai signifikansi dari masing-masing variabel 0,0001 untuk reliability, 0,0001 untuk responsiveness, 0,0001 untuk assurance, 0,0001 untuk empathy dan 0,0001 untuk tangible. Dari analisis data diketahui bahwa variabel dimensi mutu pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Diharapkan UPTD Puskesmas Sawit Boyolali lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien agar mutu pelayanan dapat bertahan dan meningkat.

**Kata Kunci :** puskesmas, mutu pelayanan, kepuasan, pasien

### ABSTRACT

Data on patient visits at the UPTD of the Sawit Boyolali Health Center in 2021 shows the number of visits as many as 10,042 patients, but if you look at the trend of patient visits for one year, it tends to decrease. This means that there are things that cause patient satisfaction with the quality of service to decrease. The purpose of this study was to explain the relationship between service and patient satisfaction in outpatient registration services at the UPTD at the Sawit Boyolali Health Center. This study used a cross sectional approach, with a sample of 95 patients. Data collection was obtained through a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data obtained were tested using the Kendall Tau test. The results of the Kendall Tau statistical test obtained a significance value of 0.0001 for each variable for reliability, 0.0001 for responsiveness, 0.0001 for assurance, 0.0001 for empathy and 0.0001 to form. From the data analysis, it is known that the service dimension variable has a significant influence on outpatient satisfaction. UPTD Sawit Boyolali Health Center is expected to further improve the quality of services provided to patients so that the quality of service can survive and improve.

**Kata Kunci :** puskesmas, mutu pelayanan, kepuasan, pasien

### PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai sarana pusat kesehatan masyarakat tingkat pertama dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan profesional. Kualitas pelayanan di puskesmas dapat dilihat dari pelayanan tempat pendaftaran pasien rawat jalan (Kemenkes RI, 2009 dan Kemenkes RI, 2014)

Proses pelayanan kesehatan tidak akan berjalan dengan baik jika tidak ada bagian pendaftaran dan sarana penunjang lainnya. Tempat pendaftaran rawat jalan (TPPRJ) merupakan tempat pertama yang dikunjungi pasien atau keluarga pasien untuk mendapat pelayanan dan informasi kesehatan, oleh karena itu tempat pendaftaran harus memiliki sikap yang ramah, cekatan, rapi dan tertib serta disediakan juga ruang tunggu yang nyaman dan aman (Kelarijani, 2014).

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap data kunjungan pasien yang diberikan penanggung jawab instalasi rekam medis pada bulan Desember 2021, diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari sampai Desember 2021 yaitu sebanyak 10.042 pasien umum dan 7.775 pasien BPJS dengan jumlah petugas rekam medis 3 orang termasuk kasir. Pasien yang mendaftar membutuhkan waktu 5 -10 menit dalam proses pendaftaran saja, belum termasuk waktu tunggu dilayani oleh dokter atau pemeriksaan kesehatan. Terdapat kendala yang kadang terjadi pada pasien khususnya orang tua, yaitu mengeluhkan susah nya pengoperasian mesin antrian. Dan terkadang saat pelayanan pendaftaran tersendat waktu lebih lama itu dikarenakan pasien lupa membawa KIB ataupun bermasalah dengan nomor BPJS yang sudah tidak aktif maka dari itu petugas harus mencari dan mengedukasi pasien untuk memberi solusi terkait masalah yang ada. Adapun UPTD Puskesmas Sawit Boyolali belum pernah dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran, sehingga belum diketahui apakah pasien di UPTD Sawit Boyolali sudah merasa puas atau belum terhadap pelayanan yang diberikan di puskesmas tersebut.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Sawit Boyolali Tahun 2022”

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik, dengan pendekatan cross sectional. Variabel bebas penelitian ini adalah dimensi mutu pelayanan rawat jalan, yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti nyata) dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Sebanyak 95 pasien sebagai sampel penelitian di ambil secara *quota sampling*. Data primer diambil dengan menggunakan kuesioner yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 sampel di luar sampel penelitian. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian ini:

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>	1	0,542	0,202	<i>Valid</i>
	2	0,530	0,202	<i>Valid</i>
	3	0,400	0,202	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness</i>	1	0,466	0,202	<i>Valid</i>
	2	0,597	0,202	<i>Valid</i>
	3	0,498	0,202	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i>	1	0,419	0,202	<i>Valid</i>
	2	0,595	0,202	<i>Valid</i>
	3	0,517	0,202	<i>Valid</i>
<i>Empathy</i>	1	0,434	0,202	<i>Valid</i>
	2	0,506	0,202	<i>Valid</i>
	3	0,421	0,202	<i>Valid</i>
<i>Tangible</i>	1	0,628	0,202	<i>Valid</i>
	2	0,770	0,202	<i>Valid</i>
	3	0,701	0,202	<i>Valid</i>
Kepuasan Pasien	1	0,359	0,202	<i>Valid</i>
	2	0,510	0,202	<i>Valid</i>
	3	0,500	0,202	<i>Valid</i>

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	r Alpha	r Tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,675	0,600	<i>Reliabel</i>
<i>Responsiveness</i>	0,700	0,600	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance</i>	0,692	0,600	<i>Reliabel</i>
<i>Empathy</i>	0,643	0,600	<i>Reliabel</i>
<i>Tangible</i>	0,833	0,600	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Pasien	0,644	0,600	<i>Reliabel</i>

Tabel 1. menunjukkan bahwa kuesioner yang diuji menunjukkan hasil yang *valid* dan layak untuk pengambilan data penelitian. Nilai *r* tabel menunjukkan 0,202 pada semua item penelitian. Tabel 2. menunjukkan bahwa hasil yang *reliabel* atau layak untuk penelitian, karena *r Alpha* <0,60.

Dalam menganalisis pengaruh antara dua variabel serta menganalisis ada tidaknya pengaruh tersebut dengan menggunakan uji statistik *Kendall Tau*. Pengambilan keputusan uji *Kendall Tau* yaitu jika nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha$  (0,010) maka tidak ada pengaruh antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, jika nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  (0,010) maka ada pengaruh antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis *Univariat*

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	Laki – laki	28	29,47%
2.	Perempuan	67	70,52%
	Total	95	100%

Sumber : Data UPTD Puskesmas Sawit Boyolali 2022

Berdasarkan Tabel 3. dapat diketahui bahwa karakteristik responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 28 responden (29,47%) dari 95 responden, sedangkan untuk responden jenis kelamin perempuan sebanyak 67 responden (70,52%) dari 95 responden dan merupakan responden yang lebih banyak jumlahnya dibandingkan jumlah responden laki-laki. Dari jenis kelamin responden perempuan lebih banyak dikarenakan pasien di UPTD Sawit Boyolali didominasi berjenis kelamin perempuan.

Menurut penelitian Utami (2018), jenis kelamin mempengaruhi kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk laki-laki, mereka cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksibel dibandingkan perempuan.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	15 - 25 th	25	26,31%
2.	26 - 36 th	21	22,10%
3.	37 - 47 th	24	25,26%
4.	48 - 58 th	15	15,78%
5.	> 59 th	10	10,52%
	Total	95	100%

Sumber : Data UPTD Puskesmas Sawit Boyolali 2022

Berdasarkan Tabel 4. dapat diketahui bahwa karakteristik responden dengan umur >59 tahun merupakan jumlah terendah yaitu sebanyak 10 responden (10,52%) dari 95 responden, sedangkan pada umur 15 -25 tahun merupakan jumlah tertinggi dengan 25 responden (26,31) dari 95 responden. Hal ini disebabkan umur >59 tahun sudah mempunyai obat jalan yang rutin dimintakan ke puskesmas dan bisa diwakilkan oleh orang lain untuk meminta resep obat kembali.

Eninurkhatun ddk (2017), menyatakan bahwa umur tidak mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang, tidak adanya hubungan yang signifikan antara umur dengan kepuasan pasien dimungkinkan karena pada dasarnya setiap pasien baik yang muda maupun yang tua menginginkan perhatian dan kasih sayang yang sama, setiap keluhannya ingin didengar oleh petugas kesehatan khususnya dokter dan perawat.

#### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	SD	7	7,36%
2.	SMP	16	16,84%
3.	SMA / SMK	55	57,89%
4.	D3	5	5,26%
5.	S1	12	12,63%
Total		95	100%

Sumber : Data UPTD Puskesmas Sawit Boyolali 2022

Berdasarkan Tabel 5. dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA / SMK merupakan tingkat pendidikan yang terbanyak yaitu 55 responden (57,89%) dari 95 responden, sedangkan tingkat pendidikan SD merupakan yang terkecil yaitu 7 responden (7,36%) dari 95 responden. Dimana pendidikan yang lebih tinggi akan lebih banyak memberikan banyak informasi sehingga lebih memperhatikan kesehatannya, sehingga berkaitan dengan semakin meningkatnya pengetahuan dan kesadaran mereka terhadap masalah kesehatan.

Pendidikan terakhir mempengaruhi kepuasan pasien, karena tingkat pendidikan dapat menggambarkan status sosial ekonomi yang berhubungan erat dengan pekerjaan dan pendapatan rumah tangga, serta mempengaruhi sikap dan kecenderungan dalam memilih barang-barang konsumsi termasuk jasa pelayanan kesehatan (Utami, 2018).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	Pelajar / Mahasiswa	9	9,47%
2.	Swasta	32	33,68%
3.	Buruh / Tani	11	11,57%
4.	Wiraswasta	10	10,52%
5.	Ibu Rumah Tangga	29	30,52%
6.	Guru	1	1,05%
7.	Pensiunan	3	3,15%
Total		95	100%

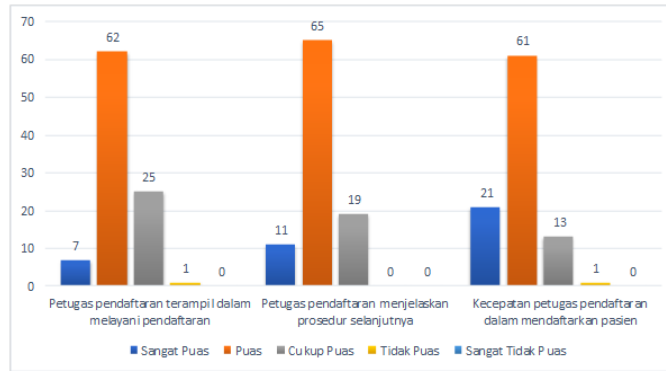
Sumber : Data UPTD Puskesmas Sawit Boyolali 2022

Berdasarkan Tabel 6. dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan Swasta merupakan responden terbanyak yaitu 32 responden (33,68%) dari 95 responden, sedangkan responden dengan pekerjaan guru paling sedikit jumlahnya hanya 1 responden. Hal ini dikarenakan Kota Boyolali dan sekitarnya penduduknya bekerja di industri pabrik.

Dalam penelitian Eninurkhatun dkk (2017) menyatakan bahwa pekerjaan tidak mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien. Meskipun begitu pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien yang bekerja.

e. Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Berikut merupakan hasil uji *univariat* berdasarkan penilaian kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi *reliability*.

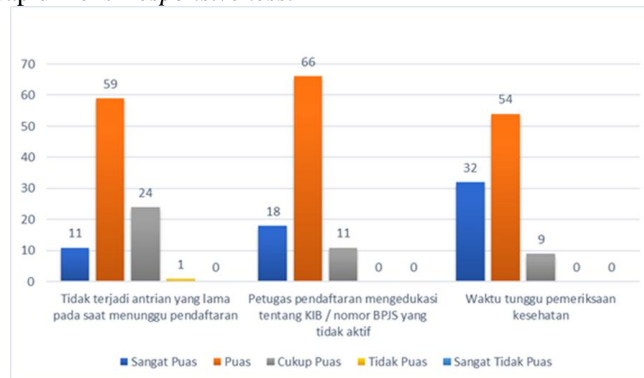


Gambar 1. Grafik Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Analisis Data Primer, 2022)

Berdasarkan Gambar 1. didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan keterampilan petugas melayani pendaftaran. Namun penjelasan prosedur selanjutnya ada pasien yang merasa cukup puas karena masih dijumpai beberapa pasien yang telah mendaftar bingung untuk prosedur selanjutnya.

f. Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Berikut merupakan hasil uji *univariat* berdasarkan penilaian kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi *responsiveness*.

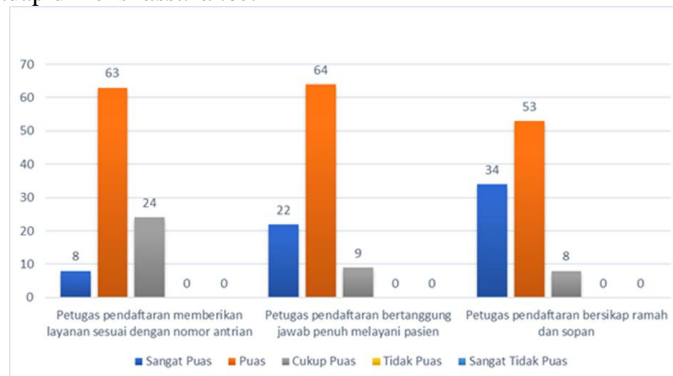


Gambar 2. Grafik Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Analisis Data Primer, 2022)

Berdasarkan Gambar 2. didapatkan hasil bahwa pasien merasa puas tidak adanya antrian yang lama saat menunggu pendaftaran dan jika pasien lupa membawa KIB / BPJS pasien diberi penjelasan. Namun ada pasien yang merasa tidak puas saat waktu tunggu pemeriksaan dikarenakan petugas pengecekan awal kesehatan hanya satu petugas.

g. Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Berikut merupakan hasil uji *univariat* berdasarkan penilaian kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi *assurance*.

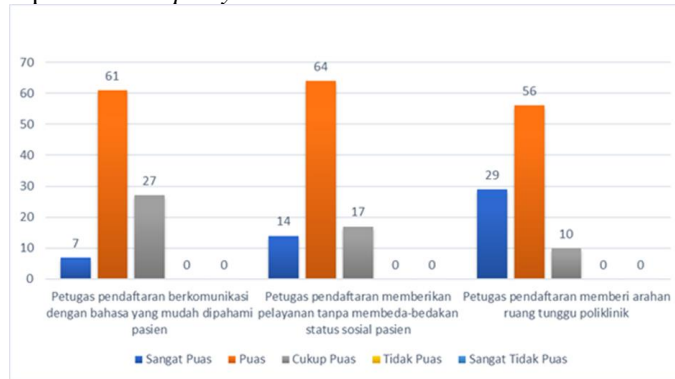


Gambar 3. Grafik Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Analisis Data Primer, 2022)

Berdasarkan Gambar 3. didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan sesuai antrian. Pasien juga merasa puas dilayani petugas dengan sikap ramah dan sopan. Namun ada pasien yang merasa cukup puas dengan pemberian layanan sesuai dengan nomor antrian.

h. Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Berikut merupakan hasil uji *univariat* berdasarkan penilaian kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi *empathy*.

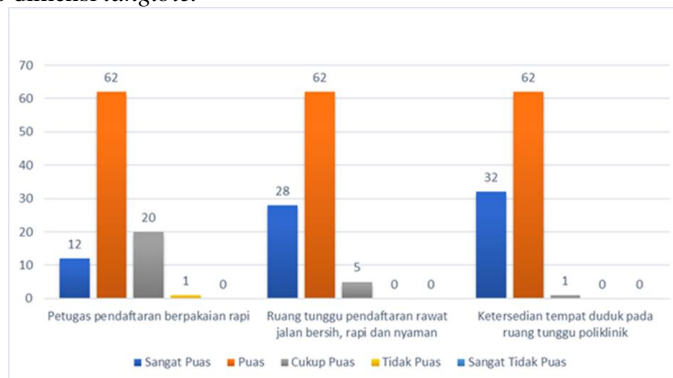


Gambar 4. Grafik Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Analisis Data Primer, 2022)

Berdasarkan Gambar 4. didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh petugas pendaftaran dan memberi pelayanan tanpa membeda-bedakan status sosial pasien, pelayanan tanpa membeda-bedakan status sosial dan memberi arahan ruang tunggu poliklinik.

i. Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Berikut merupakan hasil uji *univariat* berdasarkan penilaian kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi *tangible*.



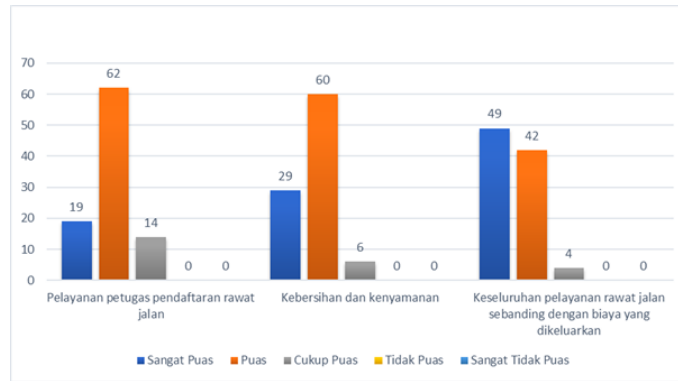
Gambar 5. Grafik Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Analisis Data Primer, 2022)

Berdasarkan Gambar 5. didapatkan hasil bahwa pasien merasa puas dengan petugas yang berpakaian rapi dan ruang tunggu yang bersih, rapi dan nyaman. Namun masih banyak juga pasien yang hanya merasa cukup puas dengan ketersediaan tempat duduk ruang tunggu poliklinik.

j. Kepuasan Responden

Berikut merupakan hasil uji *univariat* berdasarkan penilaian kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi kepuasan pasien.





Gambar 6. Grafik Kepuasan Responden (Analisis Data Primer, 2022)

Berdasarkan Gambar 6. didapatkan hasil bahwa pasien merasa puas dengan prosedur pelayanan pendaftaran rawat jalan serta pelayanan petugas. Pasien juga merasa sangat puas dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan.

## 2. Analisis Bivariat

Analisis ini dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berpengaruh. Mengetahui pengaruh antara variabel *independent* (bebas) yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible* dan variabel *dependent* (terikat) yaitu kepuasan pasien dengan menggunakan uji statistik *Kendall Tau*. Pengambilan keputusan uji *Kendall Tau* yaitu jika nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha$  (0,010) maka tidak ada pengaruh antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, jika nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  (0,010) maka ada pengaruh antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasilnya sebagai berikut :

Tabel 7. Data Hasil Uji *Kendall Tau*

Dimensi	Sig	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,0001	Ada Pengaruh
<i>Responsiveness</i>	0,0001	Ada Pengaruh
<i>Assurance</i>	0,0001	Ada Pengaruh
<i>Empathy</i>	0,0001	Ada Pengaruh
<i>Tangible</i>	0,0001	Ada Pengaruh

Sumber : Analisis Data Primer 2022

Bustami (2011) menyatakan *reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. Dimensi *reliability* secara langsung dapat mempengaruhi karena pelayanan juga sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit mengharapkan output yang konsisten karena faktor kelelahan dari manusia tersebut. Dimensi *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar  $p = 0,0001$ . Hal ini berhubungan dengan keterampilan petugas dalam mendaftarkan pasien, penjelasan pada prosedur selanjutnya dan kecepatan petugas dalam melakukan pendaftaran pasien, maka akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yang diberikan UPTD Puskesmas Sawit Boyolali. Hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan keterampilan petugas dalam melayani pendaftaran, penjelasan petugas mengenai prosedur selanjutnya dan kecepatan petugas dalam mendaftarkan pasien. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Pamungkas dan Resmi (2018) yang mengatakan bahwa ada pengaruh *reliability* dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung dengan nilai  $p$  value yaitu sebesar 0,005. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah dkk (2021) yang menyatakan bahwa ada pengaruh *reliability* dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Tajau Pecah dengan  $p$  value yaitu sebesar 0,001.

Bustami (2011) menyatakan *responsiveness* yaitu keinginan para karyawan atau staf membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah dari pasien. Dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar  $p = 0,0001$ . Hal ini berhubungan dengan tidak adanya antrian yang lama saat menunggu pendaftaran, edukasi KIB/BPJS yang sudah tidak aktif dan waktu tunggu pemeriksaan pasien, maka akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yang diberikan UPTD Puskesmas Sawit Boyolali. Hasil observasi diketahui bahwa pasien merasa

puas karena tidak adanya antrian yang lama saat menunggu pendaftaran dan jika pasien lupa membawa KIB / BPJS pasien diberi penjelasan. Namun ada pasien yang merasa tidak puas saat waktu tunggu pemeriksaan dikarenakan petugas pengecekan awal kesehatan hanya satu petugas. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Kuntoro (2017) yang mengatakan bahwa ada pengaruh pula *responsiveness* dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* yaitu sebesar 0,0001. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah dkk (2021) yang menyatakan bahwa ada pengaruh *responsiveness* dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Tajau Pecah dengan *p value* yaitu sebesar 0,002.

Bustami (2011) menyatakan *assurance* artinya karyawan atau staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko keragu-raguan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (sopan santun) kepada pasien dan keamanan operasinya. Dimensi *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar  $p = 0,0001$ . Hal ini berhubungan jaminan petugas memberikan layanan sesuai dengan nomor antrian, petugas yang bertanggung jawab penuh melayani pasien dan sikap petugas yang ramah dan sopan, maka akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yang diberikan UPTD Puskesmas Sawit Boyolali. Hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan sesuai antrian. Pasien juga merasa puas dilayani petugas dengan sikap ramah dan sopan. Namun ada pasien yang merasa cukup puas dengan pemberian layanan sesuai dengan nomor antrian. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Afifah, Septi dan Deni (2021) yang mengatakan bahwa ada pengaruh *assurance* dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Tajau Pecah dengan nilai *p value* yaitu sebesar 0,015. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas dan Resmi (2018) yang menyatakan bahwa ada pengaruh *assuranxe* dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung dengan nilai *p value* yaitu sebesar 0,000.

Bustami (2011) menyatakan *empathy* yaitu karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pasiennta, serta dapat memahami kebutuhan dari pasien. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pasien dan merefleksikan kemampuan karyawan untuk menyelami perasaan pasien. Dimensi *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar  $p = 0,0001$ . Hal ini berhubungan dengan komunikasi yang mudah dipahami oleh pasien, petugas yang memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien dan petugas yang memberi arahan ruang tunggu poliklinik, maka akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yang diberikan UPTD Puskesmas Sawit Boyolali. Hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh petugas pendaftaran dan memberi pelayanan tanpa mebedada-bedakan status sosial pasien, pelayanan tanpa membedakan status sosial dan memberi arahan ruang tunggu poliklinik. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Pamungkas dan Resmi (2018) yang mengatakan bahwa ada pengaruh *empathy* dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung dengan nilai *p value* yaitu sebesar 0,000. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi (2018) yang menyatakan bahwa ada pengaruh *empathy* dengan kepuasan pasien di RSUI Banyubening Boyolali dengan *p value* yaitu sebesar 0,000.

Bustami (2001) menyatakan *tangible* dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan atau staf yang menyenangkan. Dimensi *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar  $p = 0,0001$ . Hal ini berhubungan dengan petugas yang berpakaian rapi, ruang tunggu rawat jalan yang bersih, rapi dan nyaman dan ketersediaan tempat duduk pada ruang tunggu poliklinik. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa pasien merasa puas dengan petugas yang berpakaian rapi dan ruang tunggu yang bersih, rapi dan nyaman. Namun masih banyak juga pasien yang hanya merasa cukup puas dengan ketersediaan tempat duduk tunggu poliklinik. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Afifah, Septi dan Deni (2021) yang mengatakan bahwa ada pengaruh *tangible* dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Tajau Pecah dengan nilai *p value* yaitu sebesar 0,002. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) yang menyatakan bahwa ada pengaruh *tangible* dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung dengan *p value* yaitu sebesar 0,002. Berdasarkan kelima aspek dimensi mutu kepuasan pasien yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti



nyata) dinyatakan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Sawit Boyolali. Dilihat dari kinerja petugas yang mencakup kelima aspek tersebut membuat pasien mendapatkan pelayanan rawat jalan yang baik dan memuaskan.

## SIMPULAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti nyata) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Sawit Boyolali. Semua dimensi mutu berpengaruh terhadap kepuasan pasien maka petugas perlu mempertahankan keterampilannya dalam melayani pendaftaran, dan selalu menjelaskan untuk prosedur selanjutnya agar pasien tidak bingung, sehingga pasien merasa puas dan mutu puskesmas diharapkan menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Nazwatul dkk. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Loket Pendaftaran di UPT Puskesmas Tajau Pecah.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Dwi, Amelia Astuti. 2018. "Analisis Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUI Banyubening Boyolali Tahun 2018". Fakultas Ilmu Kesehatan. Jurusan Rekam Medik & Informasi Kesehatan. Apikes Citra Medika. Surakarta.
- Eninurkhatun, Biyanda dkk. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5 (4).
- Handayani, Sri. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Jurnal Profesi* 14 (1).
- Ibraheem WA, Ibraheem AB, Bekibele CO (2013). Socio-demographic predictors of patients' satisfaction. *Afr J Med Health Sci* 12:87-90.
- Kelarijani Jafari SE, Jamshidi R, Heidarian AR, Khorshidi M (2014). Evaluation of factors influencing patient satisfaction at social security hospitals in Mazandaran province, North of Iran. *Caspian J Intern Med* 5(4): 232-234.
- Kemenkes RI, 2007. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 165/MENKES/SK/2007 Bab 1 Pasal 1 Ayat 4 tentang Pelayanan Rawat Jalan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. 2014. *Keputusan Menteri Kesehatan RI tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI
- Kuntoro, Wahyu dan Wahyudi, Istono. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional* 2 (1).
- Pamungkas, Gugum & Resmi Ranti Rosalina. 2018. Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Kepesertaan JKN/KIS ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Kesehatan* 13 (1).
- Phantiasa, Guna & Leni Wijaya. 2020. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Plaju Palembang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan* 10 (19).
- Utami, Yeni Tri. 2018. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes* 8 (1).