



Article

## Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Jaddih Bangkalan

Eddy Moeljono<sup>1</sup>, Eka Suci Daniyanti<sup>2</sup>,

<sup>1-2</sup>Administrasi Kesehatan, Universitas Noor Huda Mustofa

### SUBMISSION TRACK

Received: December 09, 2024  
Final Revision: December 15, 2024  
Available Online: December 24, 2024

### KEYWORDS

Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, kepuasan

### CORRESPONDENCE

E-mail: [ekasucidaniyanti@gmail.com](mailto:ekasucidaniyanti@gmail.com)

### ABSTRACT

Kepuasan merupakan hasil nyata yang dirasakan oleh pasien terkait pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas. Ketentuan kepuasan sudah diatur jelas dalam peraturan yakni diatas 95%. Riset ini bertujuan menganalisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Jaddih selama 2 bulan terakhir pada bulan November – Desember 2024. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sampel dalam penelitian sebanyak 80 orang perhitungan sampel menggunakan rumus slovin. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jaddih dengan skor rata – rata masing – masing diantaranya dimensi *tangible* 89,25 % kategori sangat puas, *reliability* 90.4 % kategori sangat puas, *responsiveness* 85.18 % kategori sangat puas, *assurance* 68.4% kategori puas dan *emphaty* 68.62% kategori puas.

## I. INTRODUCTION

Kepuasan pasien menjadi tolok ukur dalam mutu pelayanan kesehatan (S Meisyaroh et al., 2023). Kepuasan pasien menjadi indikator krusial yang harus dipertimbangkan dalam sektor medis dan kepuasan pelanggan menggambarkan evaluasi yang diberikan oleh pelanggan terhadap layanan medis (Fathiah et al., 2024). Meskipun demikian masih ditemukan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan sehingga kepuasan pasien masih belum mencapai standar yang diinginkan. Standar kepuasan pelanggan dalam sektor kesehatan ditentukan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan (Yanti et al., 2022). Kepuasan pasien sangat bergantung bagaimana pelayanan diberikan oleh pihak penyedia pelayanan kesehatan. Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95% (S Meisyaroh et al., 2023). jika pelayanan kesehatan yang diberikan dibawah standar minimal dianggap pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Upaya peningkatan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pasien dengan tidak mengesampingkan kode etik profesi dan medis. Pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan harapan dengan kenyataan terkait pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan (Rochma et al., 2023). Menurut (Kotler, Philip, & Kevin, 2016) dalam (Munawwaroh & Indrawati, 2022).

Kepuasan pasien adalah indikator penting yang harus diperhatikan dalam keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Menurut (Soumokil et al., 2021) keluaran “*outcome*” dari layanan kesehatan tentang peningkatan mutu layanan kesehatan adalah indikator kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. *Service Quality*, adalah salah satu metode yang digunakan menilai kepuasan pasien, metode ini digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan menggunakan lima dimensi mutu, diantaranya: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Nuraini et al., 2021).

Rawat jalan menjadi bagian terbesar pada pelayanan yang dilakukan di puskesmas pada waktu yang akan datang. Instansi rawat jalan merupakan salah satu unit di puskesmas yang memberikan pelayanan pengobatan tidak lebih dari 24 jam termasuk diantaranya prosedur terapeutik dan diagnostik. Pelayanan rawat jalan bertujuan memberikan kesempatan pasien dalam melakukan konsultasi langsung dengan dokter spesialis sesuai dengan keluhan, tindakan pengobatan yang akan dijalani bagi pasien rawat inap yang telah mendapat izin pulang dan mendapatkan pelayanan lanjutan terkait kondisi yang harus dikontrol (Munawwaroh & Indrawati, 2022).

Studi awal menunjukkan bahwa puskesmas jeddih berada pada posisi ketiga terendah untuk kategori kinerja belum sempurna yakni dengan nilai parameter 86% sedangkan kondisi ideal puskesmas adalah kinerja baik adalah  $\geq 89\%$ , data tersebut didukung dengan nilai kepuasan pasien di Puskesmas Jeddih yang menunjukkan dibawah angka standar pelayanan minimal kepuasan dengan rata – rata 89,32% sedangkan telah disebutkan diatas jika standar pelayanan minimal merupakan hal minimal yang harus dilaksanakan oleh Pemda untuk rakyatnya, maka target SPM harus 100% setiap tahunnya. Tujuan riset ini

menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Jeddih.

## II. METHODS

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan situasi yang akan diteliti dalam bentuk angka – angka yang bermakna. Pengambilan data dilakukan di Puskesmas Jeddih Kabupaten Bangkalan pada bulan November – Desember. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Jeddih selama 2 bulan terakhir pada bulan November – Desember 2024 sebanyak 100 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian sebanyak 80 orang perhitungan sampel menggunakan rumus slovin. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling* yakni teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yakni memilih pasien yang kebetulan bertemu dengan peneliti saat pengambilan data berlangsung. Analisis kepuasan menggunakan prosentase.

## III. RESULT

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik	N	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	18	22.5
Perempuan	62	77.5
Total	80	100
<b>Usia</b>		
17-25 tahun	11	13.75
26-35 tahun	25	31.25
36-45 tahun	38	47.5
46-55 tahun	6	7.5
Total	80	100
<b>Pendidikan</b>		
Tamat SD/Sederajat	20	25
Tamat SMP/Sederajat	28	35
Tamat SMA/Sederajat	18	22.5
Perguruan Tinggi	14	17.5
Total	80	100
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar dan mahasiswa	6	7.5
PNS	12	15
Petani	13	16.25
Wiraswasta	14	17.5
IRT	28	35
Pegawai Swasta	5	6.25
Lainnya	2	2.5
Total	80	100

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 2. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan	368	400	92	Sangat Puas
Penataan eksterior dan interior ruangan	358	400	89.5	Sangat Puas
Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat	354	400	88.5	Sangat Puas
Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas	360	400	90	Sangat Puas
Kecukupan Kursi tunggu pasien	350	400	87.5	Sangat Puas
Penataan ruangan di pelayanan	352	400	88	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>	<b>2142</b>	<b>2400</b>	<b>89.25</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui jika tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangible* adalah kategori sangat puas dengan rata – rata prosesntase 89.25%.

Tabel 3. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
Kecepatan dan ketepatan penerimaan pasien	356	400	89	Sangat Puas
Kecepatan dan ketepatan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan	360	400	90	Sangat Puas
Ketepatan jadwal pelayanan poli	356	400	89	Sangat Puas
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	370	400	92.5	Sangat Puas
Petugas kesehatan melakukan pemeriksaan dengan teliti	366	400	91.5	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>	<b>1808</b>	<b>2000</b>	<b>90.4</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui jika tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* adalah kategori sangat puas denga rata – rata prosentase 90.4%.

Tabel 4. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
Kemampuan petugas kesehatan yang cepat dan tanggap	287	400	71.75	Puas
Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	359	400	89.75	Sangat Puas
Pemberian tindakan cepat kepada pasien	354	400	88.5	Sangat Puas
Waktu tunggu pelayanan tidak lama	363	400	90.75	Sangat Puas
<b>Jumlah</b>	<b>1363</b>	<b>1600</b>	<b>85.18</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui jika tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* adalah kategori sangat puas dengan rata – rata prosesntase 85.18%.

Tabel 5. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
Kemampuan dan ketrampilan dokter menetapkan diagnose	276	400	69	Puas
Keterampilan dokter dan perawat dalam bekerja	276	400	69	Puas
Pelayanan yang sopan dan ramah	284	400	71	Puas
Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan	276	400	69	Puas
Proses administrasi yang tidak berbelit - belit	274	400	68.5	Puas
<b>Jumlah</b>	<b>1368</b>	<b>2000</b>	<b>68.4</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui jika tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance* adalah kategori puas dengan rata – rata prosesntase 68.4%.

Tabel 6. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimal	%	Kategori
Pemberian perhatian secara khusus kepada pasien	272	400	68	Puas
Paerhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya	286	400	71.5	Puas
Tidak membeda – bedakan dalam memberikan pelayanan Petugas kesehatan	268	400	67	Puas
memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	272	400	68	Puas
<b>Jumlah</b>	<b>1098</b>	<b>1000</b>	<b>68.62</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui jika tingkat kepuasan pasien pada dimensi *emphaty* adalah kategori puas dengan rata – rata prosesntase 68.62%.

#### IV. DISCUSSION

Pembahasan dalam riset ini disajikan dalam bentuk narasi dan hasil riset terdahulu terkait elemen – elemen terkait dengan dimensi kepuasan pada pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Jeddih yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

**Dimensi *tangible*** merupakan respon pasien terhadap fasilitas fisik yang tersedia seperti kebersihan, kerapihan dan kenyamanan, penataan eksterior dan interior ruangan selain itu juga meliputi kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat – alat yang digunakan pada saat pemberian pelayanan kepada pasien. Kerapihan, kebersihan petugas, ketersediaan ruang tunggu. Pada

dimensi *tangible* yang diuraikan diatas rata – rata skor yang diperoleh adalah sangat puas, artinya beberapa item yang tersebut diatas sudah tersedia di Puskesmas Jeddih dengan ketentuan yang seharusnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Lestari et al., 2024) bahwa sebagian besar responden menyatakan bukti langsung pada kategori baik. (Bukti fisik/ bukti langsung (*tangible*) menyebabkan minat kunjungan ulang pelayanan kesehatan pada Puskesmas (Ningsih et al., 2021).

**Dimensi *reliability*** meliputi kecepatan dan ketepatan dalam penerimaan pasien, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan oleh petugas, ketepatan jadwal poli, prosedur pelayana yang tidak berbelit – belit dan ketelitian pemeriksaan petugas kesehatan. Hasil riset menunjukkan jika rata – rata prosentase responden menyatakan sangat puas dengan nilai 90.4 %. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Lampus et al., 2023) menyatakan sebagian besar besar responden puas dan dimensi *reliability* memengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado. Dimensi realibility juga digunakan utnuk mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan oleh para pelanggannya.

**Dimensi *responsiveness*** pada riset ini meliputi kemampuan petugas kesehatan yang cepat dan tanggap, kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, pemberian tindakan yang cepat serta waktu tunggu pelayanan yang tidak lama. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas dengan hasil skor rata – rata adalah 85.18%. Hasil riset ini sejalan dengan penelitian (Boavida de Araujo, 2022) yang menyatakan sebagian besar pasien baik pasien baru dan lama memberikan penilaian sangat memuaskan pada dimensi *responsiveness* meskipun pada item pertanyaan kemampuan petugas memberitahu pasien terkait kapa pelayanan diberikan dan kemauan petugas untuk membantu pasien. Menurut Indrasari (2019) dalam (Boavida de Araujo, 2022) *responsiveness* diartikan kemampuan daya tanggap dalam memberi layanan bagi

pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam penanganan keluhan pasien. Merespon keluhan dan pertanyaan pasien saat pemberian pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dan berdampak pada kepuasan pasien, sehingga pasien akan merekomendasikan kepada orang lain tentang apa yang didapatkannya serta juga menarik minat untuk melakukan kunjungan ulang.

Dimensi **assurance** meliputi pengetahuan dan keterampilan dokter dalam menetapkan diagnosa, keterampilan dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan serta proses administrasi yang tidak berbelit – belit. Sebagai besar responden menyatakan puas dengan hasil skor rata – rata dimensi *assurance* adalah 68.4%. Sejalan dengan penelitian (Indrawati, 2023) tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan pegawai dinas masih kurang dikarenakan masing rendahnya tingkat kinerja petugas sebesar 3,74. Akan tetapi hasil analisis riset ini sejalan dengan penelitian (Munawwaroh & Indrawati, 2022) dimensi *emphaty* menunjukkan sebanyak 40% responden menyatakan puas terhadap item dimensi *emphaty*, meskipun demikian masih terdapat responden yang menyatakan tidak puas meskipun dimensi *emphaty* bersifat positif.

## V. CONCLUSION

Lima dimensi mutu pelayanan yang berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jeddih dengan skor rata – rata masing – masing diantaranya dimensi *tangible* 89,25 % kategori sangat puas, *reliability* 90.4 % kategori sangat puas, *responsiveness* 85.18 % kategori sangat puas, *assurance* 68.4% kategori puas dan *emphaty* 68.62% kategori puas.

## REFERENCES

- Boavida de Araujo, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 29–39. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.105>
- Fathiah, Rahman, A. N., & Sidiq, A. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 1(2), 24–33.
- Indrawati, B. (2023). Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 45–52. <https://doi.org/10.61685/jibf.v7i1.87>
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>
- Lestari, A. A., Syahputri, F. A., Aldona, C., & Gurning, F. P. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Program JKN di Puskesmas Analysis of Health Service Quality Using Quality Dimensions in Improving the Quality of the JKN Program in Community Health Centers. 7(7), 2357–2362. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i7.5585>
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 268–277. <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>
- Ningsih, N. A., Hasmah, H., & Bhebhe, A. V. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(2), 71–80. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v5i2.14405>
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i4.2310>
- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 1–8. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- S Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Yanti, D., Akbar, F., & Wardiati. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh Desi. *Jurnal of Health and Medical Science*, 1, 153–161.