

The Level of Patient Satisfaction with Outpatient Services at the General Poly Primary Health Center of Naikliu, Kupang Regency

Sisilia Anivista^{1*}, Tadeus A. L. Regaletha², Dominirsep O. Dodo³

^{1,2,3}Public Health Faculty, University of Nusa Cendana

ABSTRACT

Patient satisfaction is a result of assessing the patient's emotions. It is because of the fulfillment of expectations for the services received. One form of individual health service at primary health centers is outpatient services. In the initial survey conducted in February 2020, the Head of the primary health center gave an overview of the medical services provided by doctors. In 2019, the primary health center brought in doctors who previously served at the primary health center near the border, so in that year, the doctors provided services in 2 different works. This study aims to determine patient satisfaction with outpatient services using a quantitative descriptive research method with a cross-sectional study design. Research variables include direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The population of this study was all patients who visited the General Polyclinic from December 2021 to February 2022, totaling 503 visitors with a sample of 83 people and using a simple random sampling technique. The results of the study show an overview of the indicators of patient satisfaction in the dimensions of direct evidence (77.8%), reliability (82.5%), responsiveness (79.9%), assurance (79%), and empathy (84.3%), included in the very satisfied category. Puskesmas should evaluate to improve and optimize outpatient services, such as adding laboratory personnel and paying attention to the completeness of medical devices and medicines, especially medicines often needed by the community.

Keywords: outpatient, general polyclinic, satisfaction level.

PENDAHULUAN

Salah satu jenis layanan yang diberikan Puskesmas adalah Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) Tingkat Pertama. Adapun cakupan Upaya Kesehatan Perorangan sesuai dalam pasal 29 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 yaitu dilaksanakan dalam bentuk pelayanan rawat jalan, perawatan di rumah (*home care*), dan pelayanan gawat darurat.⁽¹⁾ Dengan adanya Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) Tingkat Pertama diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat agar mutu pelayanan kesehatan masyarakat yang semakin meningkat.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat

kepuasan masyarakat, dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kaidah etik.⁽²⁾ Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa pelayanan medis dasar di puskesmas minimal diberikan oleh seorang dokter dengan menyelenggarakan pelayanan berdasarkan standar pelayanan dan kode etik profesi.

Data kunjungan pasien rawat jalan Poli Umum di Puskesmas Naikliu pada Bulan Desember 2021 sebanyak 130 pengunjung, pada Bulan Januari 2022 meningkat sebanyak 208 pengunjung, dan pada Bulan Februari menurun sebanyak 165 pengunjung. Peneliti ingin mendeskripsikan sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Naikliu dengan menggunakan 5 dimensi mutu pelayanan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap layanan rawat jalan di Poli Umum

*Corresponding author:
sisiliaanivista17@gmail.com

Puskesmas Naikliu, Kecamatan Amfoang Utara Kabupaten Kupang Tahun 2021. Manfaat penelitian bagi pihak puskesmas adalah dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang tingkat kepuasan pasien dari layanan rawat jalan di Poli Umum puskesmas, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan puskesmas.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional study*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Naikliu, Kecamatan Amfoang Utara, Kabupaten Kupang pada Bulan Juni sampai dengan Bulan Juli tahun 2022. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung di Poli Umum selama periode Desember 2021 sampai dengan Februari 2022 yang berjumlah 503

pengunjung dengan sampel sebanyak 83 orang. Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara *editing, coding, entry, dan cleaning*. Analisis data secara deskriptif kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Penelitian ini telah lolos kaji etik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana dengan nomor *Ethical Approval*: 2022117-KEPK.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, domisili, suku, jumlah kunjungan, dan jenis pembayaran di Wilayah Kerja Puskesmas Naikliu dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Domisili, Suku, Jumlah Kunjungan, dan Jenis Pembayaran di Wilayah Kerja Puskesmas Naikliu.

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Proporsi (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	42,2
Perempuan	48	57,8
Umur		
15-24	12	14,5
25-34	18	21,7
35-44	20	24,1
45-54	15	18,1
>=55	18	21,7
Pendidikan		
SD	38	45,8
SMP	14	16,9
SMA/SMK	24	28,9
Sarjana	7	8,4
Pekerjaan		
Pelajar	10	12,0
Guru	4	4,8
Petani	32	38,6
IRT	34	41,0
PNS	1	1,2
Lainnya	2	2,4
Domisili		
Kelurahan Naikliu	27	32,5
Desa Afoan	18	21,7
Desa Fatunaus	19	22,9

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Proporsi (%)
Desa Kolabe	11	13,3
Desa Lilmus	4	4,8
Desa Bakuin	2	2,4
Lainnya	2	2,4
Suku		
Timor	63	75,9
Rote	7	8,4
Sabu	10	12,0
Sumba	1	1,2
Bugis	2	2,4
Jumlah Kunjungan		
1 kali	15	18,1
2 kali	22	26,5
>2 kali	46	55,4
Jenis Pembayaran		
BPJS	61	73,5
Non-BPJS/Umum	22	26,5
Total	83	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 57,8%. Sebagian besar responden terdapat pada kelompok umur 35-44 tahun yaitu 24,1%. Sebagian besar responden dengan tingkat pendidikan SD yaitu 45,8%. Sebagian besar responden bekerja sebagai IRT yaitu 41%. Sebagian besar responden berdomisili di Kelurahan Naikliu yaitu 32,5%. Sebagian besar responden berasal dari Suku Timor yaitu 75,9%. Sebagian besar responden dengan kunjungan >2 kali yaitu 55,4% dan sebagian besar responden dengan jenis pembayaran BPJS yaitu 73,5%.

2. Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Naikliu

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Distribusi jawaban responden berdasarkan tingkat mutu pelayanan dimensi bukti langsung terhadap layanan rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Naikliu dijabarkan melalui 19 pernyataan dan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Variabel	Item Pernyataan				Tingkat Kepuasan (%)	Kategori	
	Item	STP (n)	TP (n)	P (n)			SP (n)
A. Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pasien							
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	P1	0	3	74	6	75,9%	Sangat Puas
	P2	0	1	72	10	77,7%	Sangat Puas
	P3	0	1	70	12	78,3%	Sangat Puas
	P4	0	0	71	12	78,6%	Sangat Puas
Rata-rata A							
B. Loket pendaftaran pasien							
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	P5	0	0	73	10	78%	Sangat Puas
	P6	0	0	23	60	78%	Sangat Puas
	P7	0	0	73	10	78%	Sangat Puas

P8	0	2	68	13	78,3%	Sangat Puas
P9	0	1	77	5	76,2%	Sangat Puas
P10	0	8	53	22	79,2%	Sangat Puas
Rata-rata B						Sangat Puas
C. Poli Umum						
P11	0	0	74	9	77,7%	Sangat Puas
P12	0	1	73	9	77,4%	Sangat Puas
P13	0	3	76	4	75,3%	Puas
P14	0	1	70	12	78,3%	Sangat Puas
P15	0	1	73	9	77,4%	Sangat Puas
Rata-rata C						Sangat Puas
D. Apotek						
P16	0	1	72	10	77,7%	Sangat Puas
P17	0	0	71	12	76,%	Sangat Puas
P18	0	0	75	8	77,4%	Sangat Puas
P19	0	0	68	15	79,5%	Sangat Puas
Rata-rata D					78,3%	Sangat Puas
Rata-rata					77,8%	Sangat Puas

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian yang diberikan pasien terhadap kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pasien (P1-P4), loket pendaftaran pasien (P5-P10), poli umum (P11-P15), dan apotek (P16-P19), masing-masing menunjukkan capaian indikator sebesar 77,6%, 77,7%, 77,6%, dan 78,3% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Jika dilihat secara keseluruhan, penilaian

responden terhadap dimensi bukti langsung (*tangible*) dari layanan rawat jalan Poli Umum menunjukkan capaian sebesar 77,8% yang termasuk dalam kategori sangat puas.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Distribusi jawaban responden berdasarkan tingkat mutu pelayanan dimensi kehandalan terhadap layanan rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Naikliu dijabarkan melalui 7 pernyataan dan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Mutu Pelayanan Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Variabel	Item Pernyataan				Tingkat Kepuasan (%)	Kategori	
	Item	STP (n)	TP (n)	P (n)			SP (n)
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	P1	1	1	53	28	82,5%	Sangat Puas
	P2	0	3	46	34	84,3%	Sangat Puas
	P3	0	12	37	34	81,6%	Sangat Puas
	P4	0	1	41	41	87%	Sangat Puas
	P5	0	0	78	5	76,5%	Sangat Puas
	P6	1	5	45	32	82,5%	Sangat Puas
	P7	1	3	48	31	82,8%	Sangat Puas
Rata-rata						82,5%	Sangat Puas

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian yang diberikan pasien terhadap petugas kesehatan selalu memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu (P1), petugas kesehatan memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara mengonsumsi obat (P2), dokter memberikan informasi yang jelas terkait penyakit dan perkembangan yang dialami pasien (P3), dokter memberikan arahan mengenai cara penanganan dan pengobatan yang tepat kepada pasien (P4), petugas kesehatan melakukan tindakan sesuai SOP (P5), pelayanan selalu tepat waktu sesuai jam buka dan jam tutup pelayanan (P6), dan pendaftaran pasien di loket selalu tepat waktu sesuai jam buka pendaftaran (P7),

masing-masing menunjukkan capaian indikator sebesar 82,5%, 84,3%, 81,6%, 87%, 76,5%, 82,5% dan 82,8% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Jika dilihat secara keseluruhan, penilaian pasien terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) dari layanan rawat jalan Poli Umum menunjukkan capaian sebesar 82,5% yang juga termasuk dalam kategori sangat puas.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Distribusi jawaban responden berdasarkan tingkat mutu pelayanan dimensi ketanggapan terhadap layanan rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Naikliu dijabarkan melalui 6 pernyataan dan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Mutu Pelayanan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Variabel	Item Pernyataan				Tingkat Kepuasan (%)	Kategori	
	Item	STP (n)	TP (n)	P (n)			SP (n)
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	P1	0	0	64	19	80,7%	Sangat Puas
	P2	0	1	61	21	81%	Sangat Puas
	P3	1	5	61	16	77,7%	Sangat Puas
	P4	1	2	61	19	79,5%	Sangat Puas
	P5	0	1	69	13	78%	Sangat Puas
	P6	0	1	59	23	81,6%	Sangat Puas
Rata-rata						79,9%	Sangat Puas

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian yang diberikan pasien terhadap dokter dan petugas kesehatan lainnya melayani pasien dengan baik (P1), dokter melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien (P2), dokter terampil dalam melakukan pemeriksaan fisik sesuai dengan keluhan pasien (P3), dokter dan petugas kesehatan lainnya selalu melakukan tindakan secara cepat dan tepat (P4), dokter dan petugas kesehatan lainnya selalu memberikan pelayanan yang cepat sehingga tidak menyebabkan rasa jenuh (P5), dan dokter memberikan pelayanan yang cepat karena dokter terampil dalam memberikan pelayanan (P6), masing-masing

menunjukkan capaian indikator sebesar 80,7%, 81%, 77,7%, 79,5%, 78%, dan 81,6%.

Jika dilihat secara keseluruhan, penilaian kepuasan pasien terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dari layanan rawat jalan Poli Umum menunjukkan capaian sebesar 79,9% yang juga termasuk dalam kategori sangat puas.

d. Jaminan (*Assurance*)

Distribusi jawaban responden berdasarkan tingkat mutu pelayanan dimensi jaminan terhadap layanan rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Naikliu dijabarkan melalui 11 pernyataan dan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Variabel	Item Pernyataan				Tingkat Kepuasan (%)	Kategori	
	Item	STP (n)	TP (n)	P (n)			SP (n)
Jaminan (<i>Assurance</i>)	P1	0	9	63	11	75,6%	Sangat Puas
	P2	1	0	62	20	80,4%	Sangat Puas
	P3	49	27	6	1	37,7%	Tidak Puas
	P4	12	69	1	1	47,3%	Tidak Puas
	P5	0	0	69	14	79,2%	Sangat Puas
	P6	0	0	41	42	87,7%	Sangat Puas
	P7	0	0	21	62	83,7%	Sangat Puas
	P8	0	0	17	66	94,9%	Sangat Puas
	P9	0	1	26	56	91,6%	Sangat Puas
	P10	1	1	23	58	91,5%	Sangat Puas
	P11	0	2	32	49	89,2%	Sangat Puas
Rata-rata						79%	Sangat Puas

Tabel 5 menunjukkan bahwa penilaian pasien secara keseluruhan terhadap dimensi jaminan (*assurance*) dari layanan rawat jalan Poli Umum menunjukkan capaian sebesar 79% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Namun, penilaian paling rendah ditunjukkan pasien tentang dokter mendiagnosa penyakit berdasarkan hasil pemeriksaan laboratorium (P3) dan petugas kesehatan selalu menyediakan obat-obatan dan alat medis secara lengkap (P4), masing-masing menunjukkan capaian indikator sebesar 37,7% dan 47,3% yang termasuk dalam kategori tidak puas.

Hal ini dikarenakan Puskesmas belum memiliki tenaga laboratorium serta stok obat-obatan yang biasanya dipakai masyarakat pada umumnya kadang tidak tersedia dan alat-alat kesehatan kurang lengkap atau kurang memadai.

e. Empati (*Empathy*)

Distribusi jawaban responden berdasarkan tingkat mutu pelayanan dimensi empati terhadap layanan rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Naikliu dijabarkan melalui 7 pernyataan dan dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Mutu Pelayanan Dimensi Empati (*Empathy*)

Variabel	Item Pernyataan				Tingkat Kepuasan (%)	Kategori	
	Item	STP (n)	TP (n)	P (n)			SP (n)
Empati (<i>Empathy</i>)	P1	0	1	62	20	80,7%	Sangat Puas
	P2	0	1	54	28	83,1%	Sangat Puas
	P3	0	0	62	21	81,3%	Sangat Puas
	P4	0	1	43	39	86,4%	Sangat Puas
	P5	0	0	44	39	86,7%	Sangat Puas
	P6	0	0	47	36	85,8%	Sangat Puas
	P7	0	0	47	36	85,8%	Sangat Puas
Rata-rata						84,3%	Sangat Puas

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar penilaian pasien terhadap petugas kesehatan selalu meluangkan waktu untuk melayani pasien (P1), dokter dan petugas kesehatan lainnya memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan apa yang pasien butuhkan (P2), dokter dan petugas kesehatan lainnya mendengarkan keluhan penyakit pasien (P3), dokter dan petugas kesehatan lainnya selalu memberikan solusi untuk mengatasi masalah yang dialami pasien (P4), dokter dan petugas kesehatan lainnya memberikan pelayanan dengan tidak mengutamakan pasien dari suku yang sama (P5), dokter dan petugas kesehatan lainnya memberikan pelayanan dengan tidak mengutamakan pasien yang pekerjaannya bukan sebagai petani atau buruh (P6), dan dokter dan petugas kesehatan lainnya memberikan pelayanan dengan tidak membedakan yang kaya dan miskin (P7), menunjukkan capaian indikator masing-masing sebesar 80,7%, 83,1%, 81,3%, 86,4%, 86,7%, 85,5%, dan 85,5% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Jika dilihat secara keseluruhan, penilaian pasien terhadap dimensi empati (*empathy*) dari layanan rawat jalan Poli Umum menunjukkan capaian sebesar 84,3% yang juga termasuk dalam kategori sangat puas.

PEMBAHASAN

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung merupakan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pengguna jasa berkaitan dengan tampilan fisik (gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan laboratorium), kapasitas sarana dan prasarana yang tersedia (alat pemeriksaan, sistem kelistrikan, dan lain-lain), serta penampilan petugas kesehatan.⁽³⁾

Fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai juga dapat memberikan dampak secara nyata kepada pengguna jasa, seperti penampilan gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan,

kerapihan dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, kelengkapan peralatan dan komunikasi.⁽⁴⁾

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap dimensi bukti langsung (*tangible*). Hal ini didukung oleh akumulasi penilaian kepuasan pasien terhadap kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pasien, loket pendaftaran pasien, pelayanan di Poli Umum dan pelayanan di Apotek.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dilihat dari indikator kenyamanan (*tangible*), sebagian besar responden merasa puas pada aspek kenyamanan. Hal ini dikarenakan pasien merasa puas terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RUMAH SAKIT PARU MANGUHARJO KOTA MADIUN yaitu ruang tunggu pasien yang bersih dan nyaman, ruang pemeriksaan yang bersih dan didukung dengan peralatan yang cukup, serta laboratorium yang sudah memadai.⁽⁵⁾

Penataan dimensi bukti langsung (*tangible*) pada lingkup pelayanan puskesmas harus dilakukan sesuai standar kinerja puskesmas yang efektif dan efisien, agar memberikan kemudahan dalam pemanfaatan layanan medis secara psikologis akan mendorong pasien untuk memprioritaskan pemanfaatan layanan medis yang tersedia di puskesmas.⁽⁶⁾

Hal ini penting, mengingat sasaran pelayanan medis di puskesmas adalah keluarga, kelompok, masyarakat serta perseorangan. Dengan demikian, terpenuhinya aspek-aspek *tangible* akan menciptakan kepuasan pasien serta mendorong pemanfaatan layanan medis. Hal tersebut memungkinkan pihak Puskesmas Naikliu untuk mewujudkan tanggungjawab penyelenggaraan kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama, yang mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya demi peningkatan derajat kesehatan masyarakat.⁽⁶⁾

Puskesmas Naikliu perlu meninjau ulang dan mempertahankan serta memperhatikan khususnya kelengkapan alat pemeriksaan kesehatan, memperhatikan

kebersihan dan kenyamanan ruangan serta petugas mampu bersikap ramah dan sopan terhadap pasien.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan, dapat diandalkan, memberikan pelayanan segera dan tepat waktu.⁽⁷⁾ Keandalan juga merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan tanpa melakukan kesalahan.⁽⁴⁾

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap dimensi keandalan (*reliability*). Hal ini didukung oleh akumulasi penilaian kepuasan pasien terhadap petugas kesehatan selalu memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu, petugas kesehatan memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara mengonsumsi obat, dokter memberikan informasi yang jelas terkait penyakit dan perkembangan yang dialami pasien, dokter memberikan arahan mengenai cara penanganan dan pengobatan yang tepat kepada pasien, petugas kesehatan melakukan tindakan sesuai SOP, pelayanan selalu tepat waktu sesuai jam buka dan jam tutup pelayanan, dan pendaftaran pasien di loket selalu tepat waktu sesuai jam buka pendaftaran.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh mengenai petugas kesehatan memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien, petugas kesehatan memberikan informasi sebelum memberikan pelayanan, petugas kesehatan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, petugas kesehatan melayani pasien dengan ramah saat melakukan pengobatan, petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.⁽³⁾

Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Wahyuningsih, yang menyatakan bahwa sebagian besar pasien percaya akan kesiapan petugas dalam

membantu pasien apabila ada kesulitan, ketanggapan dan kemampuan petugas membantu pasien menyelesaikan masalah yang dihadapi serta ketanggapan petugas dalam memberikan informasi pelayanan yang akan diberikan secara jelas sehingga pasien merasa diperhatikan oleh petugas dan mau untuk berkunjung kembali ke puskesmas.⁽⁸⁾

Hamidiyah juga menyebutkan bahwa keandalan dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.⁽⁴⁾

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.⁽⁵⁾ Dimensi ini menunjukkan kesiapan dan kecepatan petugas kesehatan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pasien.⁽⁴⁾

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Hal ini didukung oleh akumulasi penilaian kepuasan pasien terhadap dokter dan petugas kesehatan lainnya melayani pasien dengan baik, dokter melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien, dokter terampil dalam melakukan pemeriksaan fisik sesuai dengan keluhan pasien, dokter dan petugas kesehatan lainnya selalu melakukan tindakan secara cepat dan tepat, dokter dan petugas kesehatan lainnya selalu memberikan pelayanan yang cepat sehingga tidak menyebabkan rasa jenuh, dan dokter memberikan pelayanan yang cepat karena dokter terampil dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas

terhadap pelayanan yang diperoleh, baik dari segi ketanggapan (*responsiveness*) dan pelayanan yang diberikan.⁽³⁾

Penataan nilai ketanggapan (*responsiveness*) oleh pihak puskesmas harus disesuaikan dengan standar kinerja puskesmas yang efektif dan efisien.⁽⁶⁾ Tujuannya adalah selain memberikan manfaat kepada pasien, pelayanan medis yang dilakukan dapat menciptakan kesan simpati yang akan mendorong pasien untuk mempertahankan layanan medis yang tersedia di puskesmas. Dengan demikian, penting halnya dimana sasaran pelayanan puskesmas adalah keluarga, kelompok, masyarakat dan perseorangan, maka dengan terpenuhinya nilai-nilai tersebut akan memungkinkan kepuasan pasien sebagai bagian dari keutamaan layanan medis, sebagai tanggungjawab penyelenggaraan kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama, yang mengutamakan upaya promotif dan preventif demi peningkatan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.⁽¹⁾

Hal ini juga sesuai dengan pendapat Hamidiyah yang menyebutkan bahwa ketanggapan dalam pelayanan yaitu kesiapan petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi kesiapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan petugas dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.⁽⁴⁾

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan penilaian terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas. Jaminan juga merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana pengguna jasa harus bebas dari bahaya, keragu-raguan dan ketidakpastiaan.⁽⁹⁾

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pasien secara keseluruhan pada dimensi ini, pasien merasa sangat puas. Namun penilaian secara individual atau secara detail, sebagian besar pasien

menyatakan tidak puas terhadap dokter mendiagnosa penyakit berdasarkan hasil pemeriksaan laboratorium dan petugas kesehatan selalu menyediakan obat-obatan dan alat medis secara lengkap.

Berdasarkan wawancara, hal ini dikarenakan puskesmas tidak memiliki tenaga laboratorium atau analis yang menyebabkan pasien harus perlu dirujuk ke Kupang jika melakukan pemeriksaan laboratorium sehingga membutuhkan waktu dan biaya, alat-alat kesehatan yang belum lengkap/memadai, serta obat-obatan yang sering dibutuhkan pasien terkadang tidak tersedia karena lebih cepat habis dibandingkan dengan obat-obatan yang jarang dibutuhkan pasien pada umumnya. Oleh karena itu, hal ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak puskesmas untuk mengutamakan penyediaan obat-obatan yang sering dibutuhkan pasien pada umumnya, penambahan tenaga laboratorium, serta adanya kelengkapan alat-alat pemeriksaan kesehatan di puskesmas sehingga dapat mempermudah petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pihak Puskesmas Naikliu belum menyediakan pelayanan medis yang dapat memberikan jaminan atau kepercayaan dalam memenuhi harapan pasien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa sebagian besar responden menjawab baik pada pertanyaan no. 1 “Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan” dan masih ada sebagian responden yang menjawab pertanyaan yang kurang baik pada pertanyaan no. 2 “Petugas kesehatan menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap”. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden dengan aspek *assurancenya* kurang baik cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan baik sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien.⁽⁸⁾

Penataan aspek jaminan (*assurance*) dalam penyelenggaraan pelayanan medis di lingkup puskesmas merupakan unsure penting sebagai bagian dari perwujudan standar kinerja puskesmas yang efektif dan efisien. ⁽⁶⁾ Kondisi ini sangat penting dalam memelihara kepuasan pasien, yang akhirnya dapat membentuk komitmen untuk menjadikan puskesmas sebagai lembaga penyedia layanan medis yang prioritas. Dengan demikian, maka melalui pemeliharaan nilai-nilai *assurance* akan memungkinkan terpeliharanya kepuasan dan komitmen pasien untuk tetap memanfaatkan layanan medis di puskesmas, sehingga tanggungjawab puskesmas sebagai lembaga penyedia layanan medis yang bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan kesehatan masyarakat perseorangan tingkat pertama melalui upaya promotif dan preventif demipeningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat diwujudkan. ⁽¹⁾

5. Empati (*Empathy*)

Empati dapat diartikan sebagai sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, rasa peduli, komunikasi yang baik, serta kemudahan untuk dihubungi. ⁽⁷⁾ Empati juga merupakan upaya perhatian individual yang diberikan pemberi pelayanan kepada pengguna jasa untuk memahami keinginan dan kebutuhan penggunanya. ⁽⁴⁾

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien cenderung menyatakan sangat puas terhadap dimensi empati (*empathy*) pada layanan rawat jalan Poli Umum dan merupakan skor tertinggi dari kelima indikator. Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak puskesmas sepenuhnya mengkondisikan sumber daya petugas dan sistem administrasi untuk menciptakan layanan rawat jalan secara bermutu. Jika diuraikan secara detail, nampak bahwa kepuasan pasien ditunjukkan terhadap petugas kesehatan selalu meluangkan waktu untuk melayani pasien, dokter dan petugas kesehatan lainnya memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan apa yang pasien

butuhkan, dokter dan petugas kesehatan lainnya mendengarkan keluhan penyakit pasien, dokter dan petugas kesehatan lainnya selalu memberikan solusi untuk mengatasi masalah yang dialami pasien, dokter dan petugas kesehatan lainnya memberikan pelayanan dengan tidak mengutamakan pasien dari suku yang sama, dokter dan petugas kesehatan lainnya memberikan pelayanan dengan tidak mengutamakan pasien yang pekerjaannya bukan sebagai petani atau buruh, dan dokter dan petugas kesehatan lainnya memberikan pelayanan dengan tidak membedakan yang kaya dan miskin.

Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sebagian besar responden memberi nilai empati adalah baik dikarenakan petugas kesehatan memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi serta petugas sopan dan ramah dalam melayani pasien sehingga pasien merasa puas dan merasa diperhatikan dalam menjalani pengobatan. ⁽¹⁰⁾

Hamidiyah juga menyatakan bahwa empati merupakan upaya perhatian individual yang diberikan pemberi pelayanan kepada pelanggan dengan tulus seperti kemudahan untuk menghubungi pemberi pelayanan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha pemberi pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. ⁽⁴⁾

Petugas kesehatan perlu berinisiatif untuk meluangkan waktu melayani pasien, memberikan solusi, dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien. Dengan memberikan perhatian dan kepeduliannya kepada pasien, maka pasien pun merasa puas atas layanan yang didapatkan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Poli Umum Pusesmas Naikliu menyatakan sangat puas pada dimensi bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Namun sebagian besar responden menyatakan tidak

puas pada item pernyataan jaminan tentang dokter mendiagnosa penyakit berdasarkan hasil pemeriksaan laboratorium dan petugas kesehatan selalu menyediakan obat-obatan dan alat medis secara lengkap. Untuk itu, Puskesmas Naikliu perlu meningkatkan dan mengoptimalkan layanan rawat jalan di puskesmas.

KONFLIK KEPENTINGAN

Artikel ini benar-benar dipastikan tidak memiliki konflik kepentingan, kolaboratif, atau kepentingan lainnya dengan pihak manapun.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada Puskesmas Naikliu dan seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

REFERENSI

1. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat [Internet]. Negara Kesatuan Republik Indonesia; 2019. Tersedia pada: https://bit.ly/Permenkes_RI_nomor_43_thn2019
2. Annisa N. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017 [Internet]. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun; 2017. Tersedia pada: <http://repository.stikes-bhm.ac.id/81/1/21.pdf>
3. Effendi K, Junita S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excell Midwifery J* [Internet]. 2019;3(2). Tersedia pada: <https://bit.ly/3sqTy9H>
4. Hamidiyah A. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjung Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 [Internet]. Vol. 53, *Journal of Chemical Information and Modeling*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta; 2013. Tersedia pada: <http://bitly.ws/wPGF>
5. Agustina MD. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun [Internet]. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun; 2020. Tersedia pada: <https://rb.gy/qlvys6>
6. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas [Internet]. 2016. Tersedia pada: <https://attn.cc/ARxkGWD>
7. Emilia S. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon [Internet]. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta; 2016. Tersedia pada: <https://rb.gy/d5ib2q>
8. Wahyuningsih S. Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjung Puri Kabupaten Sintang Tahun 2019 [Internet]. Universitas Muhammadiyah Pontianak; 2019. Tersedia pada: <http://repository.unmuhpnk.ac.id/992/1/I-V.pdf>
9. Rosa V. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar [Internet]. Universitas Muhammadiyah Makassar; 2019. Tersedia pada: <https://rb.gy/ib7k3t>
10. Adtrizah RS, Asrinawaty, Rahman E. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kelayan Dalam Tahun 2020. 2020; Tersedia pada: https://bit.ly/eprints_uniska_artikel_RI_NSA