

## Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Sayegan

*The Effect of Quality Service on Patient Satisfaction Ambulatory Registration at Sayegan Primary Health Center*

Ana Dewi Lukita Sari<sup>1</sup>, Salsabila Faiza<sup>2</sup>, Suryo Nugroho<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Rekam Medis dan Informatika Kesehatan, Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, Yogyakarta

<sup>2</sup> PT Admedika Telkom Indonesia, Tegalyoso Kalten Jawa Tengah

<sup>3</sup> Rekam Medis dan Informatika Kesehatan, Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, Yogyakarta

Corresponding author: Ana Dewi ; Email: anadewilukitasari@gmail.com

Submitted: 17-08-2020

Revised: 03-10-2020

Accepted: 15-11-2020

### ABSTRAK

Tingginya tingkat kepuasan pasien termasuk indikator fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan tingginya jumlah kunjungan di Puskesmas Seyegan peneliti ingin melihat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan Yogyakarta.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Seyegan pada April-Mei 2020. Jenis penelitian ini yaitu analitik kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Sampling Insidental* sebanyak 100 pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*.

Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Seyegan masing-masing mayoritas berada pada kategori puas baik pada karakteristik jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Tingkat kepuasan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* masing-masing termasuk dalam kategori puas dengan rata-rata skor kepuasan 77,45%. Perhitungan pengaruh mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan menghasilkan *p-value* sebesar 0,000. Artinya terdapat pengaruh mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Mutu Pelayanan.

### ABSTRACT

High levels of patient satisfaction include indicators of quality health care facilities. With the high number of visits at Puskesmas Seyegan researchers want to see patient satisfaction based on the quality of service. This study aims to find out the influence of service quality with patient satisfaction in outpatient registration services at Seyegan Yogyakarta Health Center.

The study was conducted at Seyegan Health Center in April-May 2020. This type of research is quantitative analytics with cross sectional design. Sampling technique uses incidental sampling as many as 100 patients. Data analysis uses univariate and bivariate analysis with chi square tests.

The level of patient satisfaction in The Seyegan Health Center is each majority in the category of satisfaction both on the characteristics of gender, age, education, and work. Satisfaction levels in tangible dimensions, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty each fall into the satisfied category with an average satisfaction score of 77.45%. Calculation of the effect of service quality with patient satisfaction in outpatient registration services at Puskesmas Seyegan resulted in a *p-value* of 0.000. This means that there is an influence on the quality of service with patient satisfaction in outpatient registration services at Seyegan Health Center.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Quality of Service, Outpatient.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan (Undang-Undang RI No. 36, 2009).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Menurut Muninjaya (2012), mutu adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Januari 2020 bahwa Puskesmas Seyegan membawahi 5 Desa dan 67 Dusun yang berada di kecamatan Seyegan dan diperoleh jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Seyegan pada tahun 2018 sebanyak 58.404 kunjungan, dan pada tahun 2019 naik menjadi 63.989 kunjungan. Hal ini menunjukkan bahwa dari tahun 2018 hingga tahun 2019 mengalami kenaikan kunjungan. Berdasarkan data tersebut peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruh mutu pelayanan pendaftaran yang dilihat dari aspek fisik, kehandalan, keyakinan, responsive, serta empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seyegan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Seyegan”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Pasien di pendaftaran rawat jalan berdasarkan karakteristik responden dan lima dimensi mutu pelayanan serta pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. Rancangan penelitian cross sectional.

Pengambilan data pada bulan April-Mei tahun 2020 di Puskesmas Sayegan. Subyek penelitian adalah pasien lama yang mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Seyegan dan obyek penelitian adalah kepuasan pasien lama yang mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Seyegan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien lama yang mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Seyegan selama satu tahun yaitu 63.989 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien lama di Puskesmas Sayegan yang mampu mewakili populasi. Jumlah sample dihitung dengan rumus Bungin (2005), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.d^2}$$

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah Populasi

d = Nilai Presisi (ditentukan sebesar 90% atau  $\alpha = 0,1$ )

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N.d^2} \\ &= \frac{63.989}{1 + 63.989(0,1)^2} \\ &= \frac{63.989}{1 + 639,89} \\ &= \frac{63.989}{640,89} \\ &= 99,84 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas sampel yang didapat adalah sebanyak 99,84 kemudian dibulatkan menjadi 100 sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Sampling Insidental*. Kriteria inklusi: pasien lama rawat jalan, diatas usia 17 tahun, bisa membaca dan menulis, tidak tuna netra atau tuna rungu.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Cek list observasi dan kuesioner yang meliputi karakteristik responden, pertanyaan tentang mutu pelayanan (*Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*).

Cara analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Dalam penelitian ini, analisis *univariat* digunakan untuk menganalisis mutu pelayanan dan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan Skala Likert yang berderajat 5 sehingga kelas interval berjumlah 5. Panjang kelas interval dapat diperoleh dari perhitungan:

Batas maks. : 5 Batas  
Minimum : 1  
Klasifikasi : 5  
Range : 5-1 = 4  
Interval : 100 / Jumlah Skor (Likert) = 20  
Rentang skor penilaian tingkat kepuasan pasien berdasarkan kategori jawaban adalah sebagai berikut:  
Sangat Puas : 80% - 100%  
Puas : 60% - 79%  
Cukup Puas : 40% - 59%  
Tidak Puas : 20% - 39%  
Sangat Tidak Puas : 0% - 19%

Dalam penelitian ini analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (mutu pelayanan rawat jalan) dan variabel dependen (kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan), meliputi uji normalitas, uji statistic dan uji *Chi Square*.

Keputusan dari pengujian chi-Square yaitu jika  $p\text{-value} < \alpha$  (0,05) maka

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dalam hal ini berarti terdapat pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Seyegan. Sebaliknya jika  $p\text{-value} > \alpha$  (0,05)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak ada pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Seyegan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Seyegan berdiri sejak tahun 1950 yang berlokasi di dusun Seyegan Desa Margokaton Kecamatan Seyegan. Pelayanan rawat jalan, meliputi poliklinik umum, gigi KIA, gizi, lansia, anak, fisioterapi, dan psikologi.

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel tentang karakteristik responden dan mutu pelayanan yang meliputi 5 dimensi mutu, sebagai berikut.

### 1. Karakteristik Responden

**Tabel 1. Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Seyegan**

No	Kategori Kepuasan	Rentang Skor Kepuasan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	0% - 19%	0	0
2	Tidak Puas	20% - 39%	1	1%
3	Cukup Puas	40% - 59%	11	11%
4	Puas	60% - 79%	77	77%
5	Sangat Puas	80% - 100%	11	11%
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-rata</b>				<b>77,45% (Puas)</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien yaitu 77,45% yang berada dalam rentang skor 60%-79%. Oleh

karena itu, tingkat kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan termasuk dalam kategori puas.

**Tabel 2. Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Seyegan berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Kategori Kepuasan										Jumlah Responden	
	Sangat puas		Puas		Cukup puas		Tidak puas		Sangat tidak puas			
	n	%	N	%	n	%	n	%	N	%	N	%
Laki-laki	3	13%	16	70%	4	17%	0	0%	0	0%	23	100%
Perempuan	8	10%	61	80%	7	9%	1	1%	0	0%	77	100%

Sumber : data primer yang diolah

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki mayoritas menyatakan puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan yaitu sebanyak 16 (70%). Responden yang berjenis kelamin perempuan mayoritas juga menyatakan puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan yaitu sebanyak 61 (80%).

Jenis kelamin dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam perilaku konsumen (Afrilianti, 2016). Menurut Sitompul (2012), jenis kelamin laki laki cenderung merasa puas pada pelayanan dikarenakan laki-laki menilai secara terus terang, apa adanya, dan lebih sabar serta mengikuti alur prosedur yang ada. Jenis kelamin laki-laki tidak menuntut terlalu banyak dan lebih menerima pelayanan apa adanya.

**Tabel 3. Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Seyegan berdasarkan Umur**

Umur	Kategori Kepuasan								Jumlah Responden	
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	n	%	N	%	N	%
12-25	6	6%	27	27%	3	3%	0	0%	36	36%
26-45	4	4%	34	34%	3	3%	1	2%	42	42%
46-65	0	0%	15	15%	3	3%	0	0%	18	18%
>65	1	1%	2	2%	1	1%	0	0%	4	4%
<b>Jumlah</b>	<b>11</b>	<b>11%</b>	<b>78</b>	<b>78%</b>	<b>10</b>	<b>10%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : data primer yang diolah

Tabel 3 menunjukkan pasien di Puskesmas Seyegan pada masing-masing rentang umur mayoritas menyatakan puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan dengan total presentase pada kategori puas sebesar 78%. Presentase tingkat kepuasan terbanyak terdapat pada

rentang umur 26-45 tahun di kategori puas sebesar 34%.

Menurut Sitompul (2012), usia muda lebih peka dan terbuka terhadap informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya. Sedangkan mereka yang tua cenderung menerima saja, kurang informatif

dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan.

**Tabel 4. Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Seyegan berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Kategori Kepuasan								Jumlah Responden	
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	N	%	n	%	n	%
SD	2	2%	3	3%	0	0%	0	0%	5	5%
SMP	1	1%	11	11%	0	0%	0	0%	12	12%
SMA	7	7%	44	44%	8	8%	1	1%	60	60%
Perguruan Tinggi	1	1%	18	18%	2	2%	0	0%	21	21%
Tidak Sekolah	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	2	2%
<b>Jumlah</b>	<b>22</b>	<b>22%</b>	<b>77</b>	<b>77%</b>	<b>11</b>	<b>11%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh responden baik yang berpendidikan tamat SD,SMP,SMA,Perguruan Tinggi, dan Tidak Sekolah sebagian besar merasa puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan dengan total presentase pada kategori puas 77%. Presentase tingkat

kepuasan terbanyak terdapat pada pendidikan tamat SMA di kategori puas sebesar 44%.

Menurut Listiani (2017) seseorang dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih dan semakin mengerti arti kesehatannya, sehingga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya.

**Tabel 5. Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Seyegan berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Kategori Kepuasan								Jumlah Responden	
	Sangat Puas		Puas		Cukup puas		Tidak puas			
	n	%	n	%	N	%	N	%	n	%
PNS	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	2	2%
TNI/POLRI	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	2	2%
Peg.Swasta	2	2%	19	19%	1	1%	0	0%	22	22%
Wiraswasta	1	1%	9	9%	2	2%	0	0%	12	12%
Petani	1	1%	4	4%	1	1%	0	0%	6	6%
Ibu Rumah Tangga	5	5%	24	24%	4	4%	1	1%	34	34%
Pelajar/Mahasiswa	2	2%	15	15%	2	2%	0	0%	19	19%
Tidak Bekerja	0	0%	4	4%	0	0%	0	0%	4	4%

Pekerjaan	Kategori Kepuasan								Jumlah Responden	
	Sangat Puas		Puas		Cukup puas		Tidak puas			
	n	%	n	%	N	%	N	%	n	%
<b>Jumlah</b>	<b>11</b>	<b>11%</b>	<b>78</b>	<b>78%</b>	<b>1</b>	<b>11%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh responden baik yang bekerja sebagai PNS, TNI/POLRI, Peg.Swasta, Wiraswasta, Petani, Ibu Rumah Tangga, Pelajar/Mahasiswa, dan yang tidak bekerja tersebut sebagian besar merasa puas pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan dengan total presentase pada kategori puas sebesar 78%. Presentase tingkat kepuasan terbanyak terdapat pada pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga di kategori puas sebesar 24%.

Menurut Muhlisin (2018) seseorang dengan penghasilan tinggi akan memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang berpenghasilan rendah. Hal ini dikarenakan seseorang dengan penghasilan tinggi akan merasa mampu secara finansial dalam pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan kesehatan. Sebaliknya, seseorang dengan penghasilan rendah cenderung bergantung pada pelayanan kesehatan yang murah sehingga dengan penghasilan yang

dimilikinya akan tetap menerima pelayanan yang dianggap terjangkau dari segi biaya tanpa tuntutan dan harapan yang lebih.

## 2. Kepuasan Pasien di Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi Mutu Pelayanan Puskesmas Seyegan

### a. Kehandalan (*Relibility*)

Terdapat 4 pertanyaan dalam kuesioner dimensi *reability*, dengan nilai maksimal tiap pertanyaan 5, maka skor kriteriumnya :  $4 \times 5 \times 100 : 2000$ . Nilai kriterium sebesar 2000 tersebut akan digunakan sebagai pembagi pada perhitungan tingkat kepuasan pasien dalam dimensi kehandalan (*reliability*). Hasil pengamatan yang dilakukan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Seyegan, diperoleh data sebagai berikut.

**Tabel 6. Data Variabel Pernyataan Kehandalan (Reliabilit)**

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Proses pendaftaran mudah Dipahami	10	82	5	2	1
2	Petugas pendaftaran dapat diandalkan dalam memberikan Pelayanan	8	80	8	4	0
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	6	46	32	13	3
4	Petugas pendaftaran selalu membantu penyelesaian masalah bila pasien memiliki masalah	10	78	12	0	0

Berdasarkan perhitungan kategori diatas dapat disajikan tabel sebagai berikut :

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kehandalan (Reability)**

No	Skor	Kategori	Jawaban responden	Prosentase (%)
1	5	Sangat puas	34	8,5%
2	4	Puas	288	72%
3	3	Cukup puas	55	13,75%
4	2	Tidak puas	19	4,75%
5	1	Sangat tidak puas	4	1%
Jumlah			400	100%

Berdasarkan tabel 2.2 bahwa jawaban responden paling banyak pada kategori puas (72%), sedangkan paling sedikit pada kategori sangat tidak puas (4%).

Menurut hasil jawaban dari 100 responden dengan skor seperti dibawah

ini yaitu sangat puas= 5, puas= 4, cukup puas=3, tidak puas=2, dan sangat tidak puas=1. Maka total skor jawaban responden berdasarkan aspek kehandalan (reliability) sebagai berikut :

**Tabel 8. Data variable Kehandalan (Reability)**

	Pernyataan				Total
	1	2	3	4	
$\Sigma$	398	392	339	398	1527
%	27%	25%	22%	26%	100%

Tingkat mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada aspek kehandalan (*reliability*) adalah :

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{skor total} / \text{skor ideal kriteria}) \times 100\% \\ &= (1572 / 2000) \times 100\% \\ &= 0,786 \times 100\% \\ &= 78,60\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa tingkat mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada aspek kehandalan (*reliability*) adalah sebesar 78,60%, artinya pasien puas menilai mutu pelayanan dari dimensi kehandalan . Penelitian serupa juga dilakukan oleh Tangdilambi *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa Kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. Kehandalan oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan

kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut jika pasien merasa bahwa kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan di RSUD Kota Makassar sudah baik . Sejalan dengan penelitian Juwita *et al.* (2017) dimana dalam hasil pengujian statistik dengan uji *Fisher's Exact* diperoleh nilai  $p = 0,0001 < 0,1$  yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang.

#### **b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Terdapat 4 pertanyaan dalam kuesioner dimensi *responsiveness*, dengan nilai maksimal tiap pertanyaan 5, maka skor kriteriumnya :  $4 \times 5 \times 100 : 2000$ . Nilai kriterium sebesar 2000 tersebut akan digunakan sebagai pembagi pada perhitungan tingkat kepuasan pasien dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Hasil pengamatan yang dilakukan di tempat pendaftaran

pasien rawat jalan di Puskesmas Seyegan, diperoleh data pada tabel 9.

**Tabel 9. Data Variabel Pernyataan Daya Tanggap (Responsiveness)**

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Petugas pendaftaran selalu siap membantu pasien	9	76	12	3	0
2	Petugas pendaftaran selalu memberikan informasi pelayananyang akan diberikan kepada Pasien	12	77	10	1	0
3	Petugas pendaftaran melayani pasien dengan cepat	10	42	31	17	0
4	Petugas pendaftaran peduli terhadap keluhan pasien	14	62	19	4	1

Berdasarkan perhitungan kategori diatas dapat disajikan tabel sebagai berikut :

**Tabel 10. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (Responsiveness)**

No	Skor	Kategori	Jawaban responden	Prosentase (%)
1	5	Sangat puas	45	11,25%
2	4	Puas	257	64,25%
3	3	Cukup puas	72	18%
4	2	Tidak puas	25	6,25%
5	1	Sangat tidak puas	1	0,25%
Jumlah			400	100%

Berdasarkan tabel 10 bahwa jawaban responden paling banyak pada kategori puas (64,25%), sedangkan paling sedikit pada kategori sangat tidak puas (0,25%). Menurut hasil jawaban dari 100 responden dengan skor seperti

dibawah ini yaitu sangat puas= 5, puas= 4, cukup puas=3, tidak puas=2 dan sangat tidak puas=1. Maka total skor jawaban responden berdasarkan aspek daya tanggap (*responsiveness*) pada tabel 11.

**Tabel 11. Data Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)**

	Pernyataan				Total
	1	2	3	4	
∑	391	400	348	384	1523
%	26%	25%	23%	26%	100%

Total skor pengisian kuesioner dari empat item pertanyaan dan 100 responden sesuai dengan hasil rekapitulasi adalah 1523. Angka tersebut berada dibawah skor kriterium yang

seharusnya 2000. Tingkat mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) adalah :

Tingkat Kepuasan = (skor total/skor ideal



$$\begin{aligned} & \text{kriterium) } \times 100\% \\ & = ( 1523 / 2000 ) \times 100\% \\ & = 0,7615 \times 100\% \\ & = 76,15\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa tingkat mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) adalah sebesar 76,15%, artinya pasien puas terhadap mutu pelayanan dari dimensi daya tanggap. Pernyataan ini bertentangan dengan penelitian Amalia *et al.* (2017) bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tetapi didukung oleh penelitian Pangerapan *et al.* (2018) bahwa ada hubungan antara penilaian daya tanggap dengan kepuasan pasien di rawat inap dan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yaitu semakin tanggap pelayanan maka penilaian pasien rawat jalan terhadap pelayanan asuhan keperawatan akan semakin puas pula.

### c. Jaminan (*Assurance*)

Terdapat 4 pertanyaan dalam kuesioner dimensi assurance, dengan nilai maksimal tiap pertanyaan 5, maka skor kriteriumnya :  $4 \times 5 \times 100 : 2000$ .

**Tabel 12. Data Variabel Pernyataan Jaminan (*Assurance*)**

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Petugas pendaftaran dapat Dipercaya	7	83	8	2	0
2	Petugas pendaftaran selalu bersikap ramah kepada pasien	17	44	27	11	1
3	Petugas pendaftaran memiliki kemampuan atau ketrampilan sesuai dengan pekerjaannya	20	67	11	2	0
4	Pasien merasa nyaman selama proses pendaftaran berlangsung	11	42	37	9	1

Berdasarkan perhitungan kategori diatas dapat disajikan tabel sebagai berikut :

**Tabel 13. Distribusi Frekuensi Jaminan (*Assurance*)**

No	Skor	Kategori	Jawaban responden	Prosentase (%)
1	5	Sangat puas	55	13,75%
2	4	Puas	236	59%
3	3	Cukup puas	83	20,75%
4	2	Tidak puas	24	6%
5	1	Sangat tidak puas	2	0,5%
Jumlah			400	100%

Berdasarkan tabel 2.8 bahwa jawaban responden paling banyak pada kategori puas (59%) sedangkan paling sedikit pada kategori sangat tidak puas (0,5%).

Menurut hasil jawaban dari 100 responden dengan skor seperti dibawah ini yaitu sangat puas= 5, puas= 4, cukup puas=3, tidak puas=2 dan sangat tidak puas=1. Maka total skor jawaban responden berdasarkan aspek jaminan (*assurance*) sebagai berikut:

**Tabel 14. Tabel 2.9 Data Variabel Jaminan (Assurance)**

	Pernyataan				Total
	1	2	3	4	
Σ	394	367	402	355	1518
%	26%	24%	27%	23%	100%

Total skor pengisian kuesioner dari empat item pertanyaan dan 100 responden sesuai dengan hasil rekapitulasi adalah 1518. Angka tersebut berada dibawah skor kriterium yang seharusnya 2000. Tingkat mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada aspek jaminan (*assurance*) adalah :  
 Tingkat Kepuasan = (skor total/skor ideal kriterium) x 100%

$$= ( 1518 / 2000 ) \times 100\% = 0,759 \times 100 = 75,90\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa tingkat mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada aspek jaminan (*assurance*) adalah sebesar 75,90%. Artinya bahwa pasien puas dalam menilai mutu pelayanan dari dimensi jaminan. Pada penelitian Tangdilambi *et al.* (2019), menyatakan bahwa pasien menilai baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang

dirasakan karena pasien merasa bahwa RSUD Kota Makassar mampu memberikan kepercayaan/ jaminan kepada pasien selama melakukan perawatan untuk tetap berobat, karena kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnose penyakit, mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap petugas kesehatan yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan. Penelitian ini didukung dalam penelitian Juwita *et al.* (2017) bahwa hasil pengujian statistik dengan uji Fisher's Exact diperoleh nilai  $p = 0,0001 < 0,1$  yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tamiang Layang.

**d. Empati (Empathy)**

Terdapat 4 pertanyaan dalam kuesioner dimensi empathy, dengan nilai maksimal tiap pertanyaan 5, maka skor kriteriumnya :  $4 \times 5 \times 100 : 2000$ .

**Tabel 15. Data Variabel Pernyataan Empati (Empathy)**

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Jam buka pendaftaran tepat Waktu	16	67	14	3	0
2	Petugas pendaftaran selalu berkomunikasi dengan baik kepada pasien	12	53	30	4	1
3	Petugas pendaftaran memahami apa yang dibutuhkan pasien	11	70	16	3	0
4	Petugas pendaftaran melayani pasien dengan tulus	14	56	28	1	1

Berdasarkan perhitungan kategori diatas dapat disajikan tabel sebagai berikut :

**Tabel 16. Distribusi Frekuensi Empati (Empathy)**

No	Skor	Kategori	Jawaban responden	Prosentase (%)
1	5	Sangat puas	53	13,25%
2	4	Puas	246	61,5%
3	3	Cukup puas	88	22%
4	2	Tidak puas	11	2,75%
5	1	Sangat tidak puas	2	0,5%
Jumlah			400	100%

Berdasarkan tabel 2.11 bahwa jawaban responden paling banyak pada kategori puas (61,5%), sedangkan paling sedikit pada kategori sangat tidak puas (0,5%). Menurut hasil jawaban dari 100 responden dengan skor seperti dibawah

ini yaitu sangat puas= 5, puas= 4, cukup puas=3, tidak puas=2 dan sangat tidak puas=1. Maka total skor jawaban responden berdasarkan aspek empati (*emphaty*) sebagai berikut:

**Tabel 17. Data Variabel Empati (Empathy)**

	Pernyataan				Total
	1	2	3	4	
Σ	394	372	388	381	1535
%	26%	24%	25%	25%	100%

Total skor pengisian kuesioner dari empat item pertanyaan dan 100 responden sesuai dengan hasil rekapitulasi adalah 1535. Angka tersebut berada dibawah skor kriterium yang seharusnya 2000. Tingkat mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada aspek empati (*empathy*) adalah :

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{skor total} / \text{skor ideal kriterium}) \times 100\% \\ &= (1535 / 2000) \times 100\% \\ &= 0,7675 \times 100\% \\ &= 76,75\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa tingkat mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada aspek empati (*empathy*) adalah sebesar 76,75%, artinya pasien puas akan mutu pelayanan dari dimensi empati.

Sejalan dengan penelitian pangerapan *et al.* (2018) bahwa perhatian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap perhatian maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah dan juga pada penelitian *Taekab et al.* (2019) bahwa hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai *p value* sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

#### e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Terdapat 4 pertanyaan dalam kuesioner dimensi *tangible*, dengan nilai

maksimal tiap pertanyaan 5, maka skor kriteriumnya :  $4 \times 5 \times 100 : 2000$ .

**Tabel 18. Data Variabel Pernyataan Bukti Fisik (Tangible)**

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Peralatan yang digunakan dipendaftarannya merupakan peralatan modern	27	60	11	2	0
2	Desain interior pada ruang tunggu menarik	17	63	13	5	2
3	Petugas pendaftaran selalu berpenampilan rapi	12	75	13	0	0
4	Petugas pendaftaran selalu menjaga kebersihan ruangan	12	75	13	0	0

Berdasarkan perhitungan kategori diatas dapat disajikan tabel sebagai berikut :

**Tabel 19. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (Tangible)**

No	Skor	Kategori	Jawaban responden	Prosentase (%)
1	5	Sangat puas	68	17%
2	4	Puas	273	68,25%
3	3	Cukup puas	50	12,5%
4	2	Tidak puas	7	1,75%
5	1	Sangat tidak puas	2	0,5%
Jumlah			400	100%

Berdasarkan tabel 2.14 bahwa jawaban responden paling banyak pada kategori puas (68,25%) sedangkan paling sedikit pada kategori sangat tidak puas (0,5%)

Menurut hasil jawaban dari 100 responden dengan skor seperti dibawah

ini yaitu sangat puas= 5, puas= 4, cukup puas=3, tidak puas=2, dan sangat tidak puas=1. Maka total skor jawaban responden berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*) sebagai berikut:

**Tabel 20. Data Variabel Aspek Fisik (Tangible)**

	Pernyataan				Total
	1	2	3	4	
$\Sigma$	412	386	400	399	1597
%	26%	24%	25%	25%	100%

Total skor pengisian kuesioner dari empat item pertanyaan dan 100responden sesuai dengan hasil rekapitulasi adalah

1597. Angka tersebut berada dibawah skor kriterium yang seharusnya 2000. Tingkat mutu pelayanan terhadap

kepuasan pasien pada aspek fisik (*tangible*) adalah :

Tingkat Kepuasan = (skor total/skor ideal kriterium) x 100%

$$= ( 1597 / 2000 ) \times 100\%$$

$$= 0,7985 \times 100\%$$

$$= 79,85\%$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa tingkat mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pada aspek fisik (*tangible*) adalah sebesar 79,85% nilai ini kurang dari angka 80% yang artinya pasien menilai mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik adalah puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian Nurhidayat *et al.* (2019) bahwa bukti

fisik yang dimiliki RSU Hidayah Delitua seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan turut mendukung bukti fisik sehingga menyebabkan pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan pada penelitian Sesrianty *et al.* (2019) yaitu ketika pasien memilih rumah sakit memiliki harapan yang tinggi terhadap aspek bukti fisik.

Penelitian ini akan menguji hubungan antara variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan uji *Chi Square*.

**Tabel 21. Keluaran Uji Chi Square**

	Value	Df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	132.570 <sup>a</sup>	54	.000
Likelihood Ratio	101.087	54	.000
Linear-by-Linear Association	52.598	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 80 cells (95.2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12

Berdasarkan keluaran uji *Chi Square* diatas menghasilkan *p-value* sebesar 0,000. Sehingga *p-value*<0,05. Oleh karena itu Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Seyegan dapat diterima.

Hasil penelitian senada dengan teori yang diungkapkan oleh Tjiptono (2005) bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Didukung juga dalam penelitian Nurhidayat *et al.* (2019), yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati memiliki hubungan dan pengaruh

signifikan terhadap loyalitas kunjungan berobat. Semakin baik bukti fisik, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat. Faktor yang paling dominan mempengaruhi loyalitas kunjungan berobat pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah bukti fisik dan jaminan. Sejalan dengan penelitian Nurcahyo *et al.* (2015) bahwa variabel bebas yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sesuai dengan penelitian Dewi (2016) bahwa secara simultan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada

Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Aceh Timur.

## KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Seyegan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan masing-masing mayoritas berada pada kategori puas baik pada karakteristik jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan pendidikan. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Seyegan pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan hasil kategori puas terhadap mutu pelayanan baik pada dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Sayegan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada kepala Puskesmas Sayegan, Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia yang telah membantu penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, A. D. (2016). *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode Servqual di RSUD Cilegon Tahun 2014*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. doi: <https://doi.org/10.3929/ethz-b-000238666>.
- Amalia, A., Tua, H.R.F.S., & Rusli, Z. (2017), Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan dan Kepuasan Pasien, *Jurnal Administrasi Negara*, 8 (3): 356-363.
- Aminilia, & Widodo, S. (2018), Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta tahun 2017, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2 (1): 1-15.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Predana Media Group.
- Dewi, M. (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit rehabilitasi Medis Kabupaten Aceh Timur, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5 (2): 535-544.
- Juwita, S.G., Marlinae, L., & Rahma, F. (2017), Hubunhan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah tamiang Layang, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 8 (2): 49-56.
- Listiani, I. (2017) Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Menkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Available from [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id). Diakses pada 15 Desember 2018.
- Muhlisin, A. (2018) 'Faktor Tingkat Pendidikan dan Penghasilan terhadap Persepsi Mutu Pelayaan Kesehatan di Puskesmas', Prosiding Seminar Nasional Peran dan Tanggung Jawab Tenaga Kesehatan dalam Mendukung Program Kesehatan Nasional, pp. 84–92.
- Munijaya, A. A. Gde, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojdo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rikena Cipta.
- Nurchahyo, H., Marchaban, & Sumarni, (2015), Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Pasien, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 5(2): 104-108
- Nurhidayat, M., Simanjorang, A., & Jamaluddin, (2019), Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat Pasien Rawat Inap di RSUD Hidayah Delitua 2017, *Global Health Science*, 4 (3): 105-158.

- Pangerapan, T.D., Palandeng, I., Ratu, M.J.A. (2018), Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2 (1): 9-18.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019), Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Perawatan, *Jurnal Kesehatan Perintis*, 16 (2): 116-126.
- Sitompul, J. (2012) Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs . Depati Hamzah Pangkalpinang Tahun 2012. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Taekab, H.A., Suryawati, C., & Kusumawati, W. (2019), Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7 (1): 31-40.
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alwi, A. (2019), Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makasar, *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. DR. Soetomo*, 8 (2): 165-181
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.