

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Lima jurnal penelitian menyebutkan tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan di TPP rawat jalan di Puskesmas. Kuntjoro & Istiono (2017) melakukan penelitian di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*; dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian ditemukan 84% pasien puas terhadap pelayanan di TPP. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* 59% menyatakan puas, tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* 62% pasien menyatakan puas, tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* 63% menyatakan puas, tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance* 54% menyatakan puas, tingkat kepuasan pasien pada dimensi *emphaty* 62% menyatakan puas. Kesimpulan dari penelitian distribusi kepuasan secara menyeluruh mayoritas pada kategori puas. Tidak ada perbedaan kepuasan berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Namun ada perbedaan berdasarkan karakteristik pendidikan. Saran yang diberikan dalam penelitian ini kepala puskesmas sebaiknya menyelenggarakan pelatihan kepada petugas TPP untuk meningkatkan kompetensi/kemampuan sehingga dapat lebih memberikan pelayanan dengan kepastian yang baik, dapat memberikan rasa percaya dan keyakinan diri pasien terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta tidak membiarkan pasien menunggu tanpa kejelasan petugas.

Pebrianti & Porwani (2017) melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Petugas di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang”. Jenis penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan petugas memiliki intensitas tinggi sebanding dengan kepuasan pasien yang tinggi pula. Kepuasan pasien terhadap kualitas produk sangat tinggi, kepuasan terhadap harga tinggi, kepuasan terhadap kualitas pelayanan tinggi, kepuasan terhadap emosional tinggi, kepuasan terhadap biaya

tinggi, kepuasan terhadap kemampuan petugas tinggi, kepuasan terhadap sikap petugas sangat tinggi, kepuasan terhadap perhatian petugas tinggi, kepuasan terhadap tindakan petugas tinggi, kepuasan terhadap penampilan petugas tinggi, kepuasan terhadap tanggung jawab petugas tinggi.

Penelitian Aji (2018) tentang gambaran kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo. Analisis data dilakukan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan gambaran kepuasan pasien 80% pasien puas dan 20% cukup puas. Dari aspek reabilitas pasien merasa lama pada saat proses pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, aspek daya tanggap pasien puas dengan pelayanan pendaftaran pasien, kategori jaminan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan karena petugas selalu memberi informasi dan saran yang baik kepada pasien, kategori empati pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran rawat jalan, petugas pendaftaran juga sangat baik dalam menggapi pertanyaan yang diajukan oleh pasien sehingga pasien puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, kategori bukti fisik pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Saran dari penelitian ini adalah puskesmas perlu meningkatkan mutu pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan guna mempercepat proses pelayanan pada saat proses pendaftaran pasien.

Listyorini & Rosella (2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajahan Surakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian analitik dengan pendekatan *cross section*. Hasil penelitian menunjukkan distribusi *reliability* kategori baik (97,8%), *responsiveness* kategori baik (96,1%), *assurance* kategori baik (96,1%), *empathy* kategori baik (95,3%), *tangible* kategori baik (98,3 %). Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien ($p=0.001<0,05$), terdapat hubungan antara mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien ($p=0.001<0,05$), terdapat hubungan antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien ($p=0.001<0,05$), terdapat hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan

pasien ($p=0.001<0,05$) dan terdapat hubungan antara mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien ($p= 0.001<0,05$).

Shofiana, Arso, & Fatmasari (2019) menganalisis penyebab ketidaknyamanan dalam proses pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. Jenis penelitian ini kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan sumber daya manusia yang terdapat dalam unit pendaftaran pasien berjumlah 3 orang, hal tersebut masih dirasa kurang. Sarana dan prasarana di unit pendaftaran pasien Puskesmas Jatisrono I masih belum sesuai dengan kebutuhan Puskesmas. Metode (SOP) atau pedoman dalam pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jatisrono I sudah tersedia. Namun masih perlu perbaikan mengenai tahapan pelaksanaan tugas petugas pendaftaran. Alur pelayanan pendaftaran pasien masih mengalami kendala yaitu ketidaklengkapan berkas persyaratan pasien untuk proses pendaftaran sehingga dapat mengganggu keberjalanan proses pelayanan. Saran yang diberikan pihak puskesmas perlu melakukan sosialisasi kepada pasien mengenai kelengkapan berkas yang harus dibawa pasien untuk proses pendaftaran dengan memasang banner atau spanduk, selain itu perlu menempatkan *customer service* di bagian depan untuk proses pengecekan berkas pasien.

B. Ekstraksi

Tabel 3.1. Hasil Ekstraksi

No	Judul	Penulis	Tujuan	Fokus/tema	Keterangan
1.	Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta	Kuntoro & Istiono (2017)	Mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy; dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien	Kepuasan pasien terhadap tempat pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas	Hasil penelitian 84% menyatakan puas terhadap pelayanan di TPP. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>tangibles</i> 39% responden menyatakan sangat puas, 59% responden menyatakan puas dan 2% responden menyatakan cukup puas. Tingkat kepuasan pada dimensi <i>reliability</i> 29% responden menyatakan sangat

berdasarkan karakteristik.	puas, 62% responden menyatakan puas dan 9% responden menyatakan cukup puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>responsiveness</i> 25% responden menyatakan sangat puas, 63% responden menyatakan puas dan 12% responden menyatakan cukup puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>assurance</i> 26% responden menyatakan sangat puas, 54% responden menyatakan puas, 18% responden menyatakan cukup puas dan 2% responden menyatakan tidak puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>emphaty</i> 29% responden menyatakan sangat puas, 62% responden menyatakan puas dan 9% responden menyatakan cukup puas. Dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi <i>Assurance</i> pada bagian kemampuan petugas. Berdasarkan hasil uji statistik <i>Kruskal-Wallis</i> dan <i>Mann-Whitney</i> ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran
----------------------------	--

					pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik pendidikan pasien, dengan nilai p (sig) sebesar 0.003.
2.	Persepsi Kepuasan Pasien Rawat terhadap Pelayanan Petugas di Bagian Pendaftaran Pada Puskesmas Sematang Borang Palembang	Pebrianti & Porwani (2017)	Mengetahui persepsi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas di bagian pendaftaran pada Puskesmas Sematang Borang Palembang	Kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan di puskesmas	Pelayanan petugas memiliki intensitas tinggi sebanding dengan kepuasan pasien yang tinggi pula. Kepuasan pasien terhadap kualitas produk sangat tinggi. Kepuasan terhadap harga tinggi. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan tinggi. Kepuasan terhadap emosional tinggi. Kepuasan terhadap biaya tinggi. Kepuasan terhadap kemampuan petugas tinggi. Kepuasan terhadap sikap petugas sangat tinggi. Kepuasan terhadap perhatian petugas tinggi. Kepuasan terhadap tindakan petugas tinggi. Kepuasan terhadap penampilan petugas tinggi. Kepuasan terhadap tanggung jawab petugas tinggi.
3.	Gambaran Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Badegan Kab. Ponorogo	Aji (2018)	Mengetahui gambaran kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas	Kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan di puskesmas	Gambaran kepuasan pasien menunjukkan 80% pasien puas dan 20% cukup puas. Dari aspek rehabilitas pasien merasa lama pada saat proses pelayanan di tempat pendaftaran pasien

			Badegan Kab. Ponorogo		<p>rawat jalan. Pada aspek daya tanggap pasien puas dengan pelayanan pendaftaran pasien.</p> <p>Pada kategori jaminan pasien puas dengan pelayanan yang diberikan karena petugas selalu memberi informasi dan saran yang baik kepada pasien. Pada kategori empati pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran rawat jalan, petugas pendaftaran juga sangat baik dalamanggapi pertanyaan yang diajukan oleh pasien sehingga pasien puas terhadap pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Pada kategori bukti fisik pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan</p>
4.	Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajah Surakarta	Listyorini & Rosella (2019)	Mengetahui adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.	Mutu pelayanan dan kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan di puskesmas	Distribusi <i>Reliability</i> (Kehandalan) kategori baik (97,8 %) dan tidak baik (2,2 %). Distribusi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) kategori baik (96,1 %) dan tidak baik (3,9 %). Distribusi <i>Assurance</i> (Jaminan) kategori baik (96,1 %) dan tidak baik

(3,9%). Distribusi *Empathy* (Perhatian), kategori baik (95,3%) dan tidak baik (4,7%). Distribusi *Tangible* (Bukti Fisik) kategori baik (98,3 %) dan tidak baik (1,7%).

Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien ($p=0.001<0,05$), terdapat hubungan antara mutu pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien ($p=0.001<0,05$), terdapat hubungan antara mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien ($p=0.001<0,05$), terdapat hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien ($p=0.001<0,05$) dan terdapat hubungan antara mutu pelayanan empatidengan kepuasan pasien ($p=0.001<0,05$)

5.	Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri	Shofiana, Arso, & Fatmasari (2019)	Menganalisis penyebab keidaknyamanan dalam proses pelayanan	Proses pelayanan pendaftaran di puskesmas	Sumber daya manusia yang terdapat dalam unit pendaftaran pasien berjumlah 3 orang, Hal tersebut masih dirasa kurang. Sarana dan prasarana di unit pendaftaran pasien Puskesmas Jatisrono I masih
----	--	------------------------------------	---	---	--

belum sesuai dengan kebutuhan Puskesmas. Sarana prasarana tersebut meliputi ruang tunggu unit pendaftaran yang kurang luas dan jumlah kursi tunggu sebanyak 25. Serta kurangnya media hiburan seperti bacaan (Koran, majalah, pamphlet). Metode (SOP) atau pedoman dalam pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran di Puskesmas Jatisrono I sudah tersedia. Namun masih perlu perbaikan mengenai tahapan pelaksanaan tugas petugas pendaftaran. Proses konversi pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Jatisrono I dimulai ketika pasien datang mengambil nomor antrian dan diakhiri ketika pasien menuju ruang tunggu untuk menunggu pelayanan pemeriksaan. Alur pelayanan pendaftaran pasien masih mengalami kendala yaitu ketidaklengkapan berkas persyaratan pasien untuk proses pendaftaran sehingga dapat mengganggu

C. Pembahasan

Berdasarkan *literature review* dari kelima jurnal di atas dapat disimpulkan bahwa pasien telah puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran di Puskesmas. Menurut Kotler (2007) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas.

Hasil literature review menunjukkan aspek-aspek kepuasan pasien meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* (Kuntjoro & Istiono, 2017; Aji, 2018; Listyorini & Rosella, 2019). Menurut Tjiptono (2007), dimensi *reliability* menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, cepat, akurat, andal, dan konsisten. Berdasarkan *review* terhadap empat jurnal menunjukkan pasien terhadap pelayanan pada dimensi *reliability*. Dapat disimpulkan bahwa secara umum mayoritas pasien percaya akan keandalan dan keakuratan pelayanan yang diberikan petugas dengan cepat. Serta dengan keandalan yang dimiliki petugas, petugas mampu bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan status sosial atau faktor lainnya (tidak bersikap diskriminasi).

Menurut Bustami (2011) jaminan para pegawai memiliki kompetensi, kesopanan, dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya akan berdampak pada kepuasan pasien. Berdasarkan *review* terhadap empat jurnal menunjukkan pasien terhadap pelayanan pada dimensi jaminan. Maka dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien merasa yakin dan percaya kepada kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik. Selain itu, pasien juga tidak dibiarkan menunggu tanpa adanya kepastian ketika mendapatkan pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas.

Menurut Bustami (2011) empati yaitu para karyawan mampu menempatkan dirinya pada pelanggan atau pasien, dapat pula berupa kemudahan dalam menjalin hubungan yang baik dan komunikasi termasuk dalam perhatian terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggannya. Berdasarkan *review* terhadap empat jurnal menunjukkan pasien terhadap pelayanan pada dimensi empati. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah dan sopan santun, serta selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas.

Menurut Bustami (2011) bukti fisik atau bukti langsung yaitu berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan para pegawai yang memberikan kesenangan bagi para karyawan. Menurut Arikunto (2006) karena jasa tidak dapat diamati secara langsung maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi. Berdasarkan *review* terhadap tiga jurnal menunjukkan pasien terhadap pelayanan pada dimensi bukti fisik. Pelayanan pendaftaran yang tidak berbelit-belit dan fasilitas tempat pendaftaran yang lengkap akan memberikan kepuasan kepada pasien.

Pada penelitian Pebrianti & Porwani (2017) ditemukan persepsi pasien terhadap kepuasan mengacu pada aspek kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya, kemampuan petugas, sikap petugas, perhatian petugas, tindakan petugas, penampilan petugas, dan tanggung jawab petugas. Budiastuti (2002) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya.

Sedangkan pada penelitian Shofiana, Arso, & Fatmasari (2019) faktor penyebab ketidaknyamanan dalam proses pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas meliputi sumber daya manusia (*Man*), sarana dan prasarana (*Material*), dan SOP (*Method*). Faktor *man* berkaitan dengan ketersediaan tenaga kerja, kompetensi dan keterampilan yang dimiliki sumber daya manusia, dan beban kerja.

Faktor *material* berkaitan dengan sarana prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung dalam pelayanan pendaftaran pasien. Sarana yang baik yaitu penampilan fisik dapat berpengaruh terhadap pelayanan pasien, petugas pelayanan juga perlu meningkatkan penataan dan kerapian ruang pelayanan dalam mengatasi persepsi buruk dalam pelayanan kesehatan. Faktor *method* berkaitan dengan *Standart Operating Procedure* (SOP). Berdasarkan PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 salah satu aspek penting dalam mewujudkan birokrasi yang memiliki kriteria efektif, efisien, dan ekonomis adalah dengan menerapkan *Standard operating procedures* (SOP) pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Menurut Mukhadiono dan Widyono (2011) terwujudnya kualitas pelayanan tidak lepas kaitannya dengan prosedur pelayanan petugas dalam memberi pelayanan kepada pasien.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu jurnal kedua oleh Pebrianti & Porwani (2017) menggunakan aspek-aspek kualitas pelayanan yang berbeda dengan tiga jurnal lainnya (Kuntjoro & Istiono, 2017; Aji, 2018; Listyorini & Rosella, 2019). Penelitian Pebrianti & Porwani (2017) menggunakan aspek-aspek kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya, kemampuan petugas, sikap petugas, perhatian petugas, tindakan petugas, penampilan petugas, dan tanggung jawab petugas. Sedangkan penelitian Kuntjoro & Istiono (2017), Aji (2018), dan Listyorini & Rosella (2019) menggunakan aspek-aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Keterbatasan penelitian yang lain adalah terdapat 1 jurnal dengan tema yang sedikit berbeda yaitu jurnal kelima oleh Shofiana, Arso, & Fatmasari (2019) dengan focus tema proses pelayanan pendaftaran di puskesmas, berbeda dengan jurnal 4 jurnal lainnya oleh Kuntjoro & Istiono (2017), Pebrianti & Porwani (2017) Aji (2018), dan Listyorini & Rosella (2019) yang mengambil tema tentang kepuasan pasien di tempat pendaftaran rawat jalan di puskesmas.