

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Gambaran Umum Puskesmas Ngaglik II

Puskesmas Ngaglik II pada awalnya berfungsi sebagai Puskesmas pembantu dari Puskesmas Ngaglik 1 sejak tahun 1982 dengan pelayanan berupa BP Umum dan KIA. Pada tahun 1985 gedung Puskesmas Ngaglik II mulai berdiri dengan pelayanan yang meliputi pendaftaran, BP umum, Bp Gigi, KIA, dan kesehatan masyarakat dan wilayah pembinaan meliputi Desa Sariharjo, Desa Sukoharjo, dan Desa Donoharjo, seiring berjalannya waktu Puskesmas Ngaglik II berdiri sendiri.

Puskesmas Ngaglik II merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Yang terletak di jalan Palagan Tentara Pelajar KM 13, tepatnya di wilayah Desa Donoharjo. Puskesmas Ngaglik II memiliki wilayah kerja yang cukup luas, mencakup tiga kelurahan yaitu, Donoharjo, Sariharjo, dan Sukoharjo dengan cakupan wilayah sekitar 21,52 km². Struktur organisasi Puskesmas ini sebanyak 36 orang yang terdiri atas Kepala Puskesmas, penanggung jawab upaya kesehatan perorangan (UKP) dan upaya kesehatan masyarakat (UKM), koordinator mutu, serta petugas penanggung jawab sarana dan prasarana. Seluruh tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas Ngaglik II meliputi dokter umum, dokter gigi, bidan, perawat, apoteker, petugas gizi, tenaga laboratorium, hingga tenaga administrasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pada awal tahun 2024 Puskesmas Ngaglik II beralih Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) ke SIMPUS SmartHealth yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman. Selain itu, Puskesmas Ngaglik II berhasil meraih akreditasi PARIPURNA sejak Oktober 2023 yang berlaku hingga 2028 sebagai komitmen dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

2. Visi, Misi, Moto Puskesmas Ngaglik

Puskesmas Ngaglik II memiliki visi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yaitu “Terwujudnya pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan berdaya saing menuju masyarakat Sleman yang berbudaya hidup sehat.” Visi ini menjadi landasan utama dalam setiap kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh seluruh jajaran Puskesmas.

Untuk mewujudkan visi tersebut, Puskesmas Ngaglik II menetapkan tiga misi utama, yaitu:

- a. Meningkatkan mutu tata Kelola Puskesmas dengan dukungan teknologi sarana prasarana dan sumber daya manusia untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat
- b. Meningkatkan implementasi sistem manajemen mutu secara konsisten dan berkesinambungan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berdaya saing
- c. Memberdayakan masyarakat untuk berbudaya hidup sehat melalui optimalisasi Kerjasama lintas program dan lintas sektoral

Selain visi dan misi, Puskesmas Ngaglik II juga memiliki motto yang menggambarkan semangat pelayanan, yaitu “*Nggayuh Husada*” yang dalam Bahasa Jawa berarti menggapai derajat kesehatan. Dengan visi yang kuat, misi yang jelas, serta budaya mutu yang kokoh, Puskesmas Ngaglik II terus berupaya menjadi fasilitas kesehatan yang dipercaya masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan bermutu.

3. Jenis-Jenis Pelayanan di Puskesmas Ngaglik II

Puskesmas Ngaglik II menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan seperti pelayanan Poli umum dan tindakan dokter, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga Berencana (KB), imunisasi, kesehatan gigi dan mulut, skrining penyakit menular (HIV, IMS), serta pelayanan laboratorium dasar, Pelayanan Fisioterapi, Pelayanan Konsultasi, Psikologi, Gizi, Sanitasi, Pelayanan tindakan/ gawat darurat, Pelayanan Farmasi.

4. Dimensi *Tangible* (Bukti fisik)

Dimensi *tangible* atau bentuk fisik merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang meliputi kondisi fasilitas, kebersihan, ketersediaan sarana prasarana, dan penampilan petugas. Di Puskesmas Ngaglik II, dimensi ini sangat berpengaruh dalam membentuk kesan awal dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Puskesmas Ngaglik II melayani pasien BPJS dan pasien umum. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa kondisi fisik dan fasilitas puskesmas berperan dalam menciptakan rasa nyaman dan kepuasan pasien.

a. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Kondisi Ruang Tunggu

Kondisi ruang tunggu merupakan elemen utama dari dimensi *tangible* (bukti fisik) yang memiliki peran signifikan dalam membentuk kesan awal dan kenyamanan pasien selama menunggu pelayanan di fasilitas kesehatan. Di Puskesmas Ngaglik II, ruang tunggu dinilai oleh sebagian besar pasien sebagai ruang yang nyaman, bersih, dan cukup memadai untuk menunjang kenyamanan selama proses pendaftaran rawat jalan.

Berdasarkan wawancara terhadap informan sebagai berikut :

"Ruang tunggu terasa cukup nyaman dengan ventilasi yang memadai, namun sebaiknya ditambahkan kipas angin agar ruangan tidak terasa panas saat jumlah pasien sedang ramai."

Informan.1

"Semua fasilitas yang ada berfungsi dengan baik dan membantu kenyamanan saya saat menunggu."

Informan.2

”Nyaman, dari segi kebersihan.”	Informan.3
---------------------------------	------------

”Lumayan bersih dan nyaman, malah menurut saya lebih nyaman di Puskesmas dibanding tempat lain.”	Informan.4
--	------------

”Sudah bagus, fasilitasnya bersih, nyaman, dan jumlah kursinya juga cukup meskipun ramai.”	Informan.5
--	------------

Berdasarkan wawancara dengan lima informan, ditemukan bahwa seluruh informan memberikan penilaian positif terhadap fasilitas dan kebersihan ruang tunggu. Mereka menyampaikan bahwa ventilasi udara cukup memadai, jumlah kursi tersedia dalam jumlah yang cukup, dan seluruh fasilitas pendukung seperti papan informasi dan sistem antrian berfungsi sebagaimana mestinya. Salah satu informan bahkan menyebutkan bahwa kenyamanan ruang tunggu di Puskesmas Ngaglik II lebih baik dibandingkan tempat layanan kesehatan lain yang pernah ia datangi. Namun demikian, terdapat catatan penting terkait kenyamanan saat jumlah pengunjung meningkat. Seorang informan mengungkapkan bahwa ruangan terasa panas dan kurang nyaman ketika pasien membludak, karena tidak tersedianya pendingin ruangan (AC) atau kipas angin. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan yang bersifat sementara tetapi signifikan bagi pasien yang harus menunggu dalam antrian panjang. Temuan ini diperkuat oleh hasil triangulasi.

”Seperti yang diliat bahwa diruangan tidak ada AC, tapi ruangnya cukup terbuka tidak ada sekat ruangnya, kalau sedang tidak ramai sirkulasi udaranya cukup baik, tapi saat penuh terasa panas dan agak tidak nyaman.”	Triangulasi
---	-------------

Hasil triangulasi mendukung pernyataan tersebut bahwa ruangan tunggu tidak dilengkapi pendingin ruangan (AC), desain ruangan yang terbuka tanpa sekat memberikan sirkulasi udara yang cukup baik

terutama saat kondisi tidak terlalu ramai. Namun, ia juga membenarkan bahwa Ketika jumlah pasien meningkat dan ruangan penuh, suhu dalam ruangan menjadi panas sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman, pernyataan ini memperkuat masukan dari informan 1 yang menyarankan penambahan kipas angin tau system sirkulasi udara tambahan, dapat disampaikan bahwa kenyamanan ruang tunggu secara umum sudah baik, namun tetap diperlukan perbaikan terutama aspek sirkulasi udara saat kepadatan pasien tinggi. Hal ini penting agar ruangan tunggu tetap mendukung kenyamanan pasien dalam berbagai kondisi kunjungan.

b. Kepuasan Pasien berdasarkan Aspek Kebersihan Lingkungan

Aspek kebersihan lingkungan merupakan bagian integral dari dimensi *tangible* dalam pelayanan kesehatan, yang berkontribusi secara langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien selama berada di fasilitas pelayanan. Di Puskesmas Ngaglik II, persepsi pasien terhadap kebersihan ruang pelayanan, khususnya ruang tunggu, secara umum menunjukkan penilaian yang positif dan memuaskan.

Berdasarkan wawancara terhadap informan sebagai berikut :

”Ruang tunggu terasa cukup nyaman dengan ventilasi yang memadai, namun sebaiknya ditambahkan kipas angin agar ruangan tidak terasa panas saat jumlah pasien sedang ramai.”

Informan.1

”Iya, semua fasilitas yang ada berfungsi dengan baik dan membantu kenyamanan saya saat menunggu”

Informan.2

”Nyaman, dari segi kebersihannya”

Informan.3

”Luamayan bersih dan nyaman, malah menurut saya lebih nyaman di Puskesmas dibanding tempat lain mbak

Informan.4

”bagus. Fasilitasnya bersih dan nyaman, dan jumlah kursinya juga meskipun ramai.

Informan. 5

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan bahwa kebersihan ruang tunggu terjaga dengan baik, dan hal ini memberikan kenyamanan saat menunggu pelayanan. Informan 3 secara eksplisit menyebutkan bahwa ia merasa nyaman dari sisi kebersihan ruangan, sementara informan 4 menilai bahwa Puskesmas Ngaglik II lebih bersih dan nyaman dibandingkan layanan kesehatan lain yang pernah ia kunjungi. Selain itu, informan lainnya mengungkapkan bahwa fasilitas yang bersih dan tertata turut meningkatkan kenyamanan selama menunggu, meskipun jumlah pengunjung cukup banyak. Namun, terdapat keluhan terkait suhu ruangan saat penuh, di mana informan menyarankan penambahan kipas angin agar kenyamanan tetap terjaga saat jumlah pasien meningkat. Meskipun keluhan ini tidak berkaitan langsung dengan aspek kebersihan, tetapi menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan secara keseluruhan mencakup kebersihan dan kondisi suhu ruangan.

”Seperti yang dilihat bahwa diruangan tidak ada AC, tapi ruangnya cukup terbuka tidak ada sekat ruangnya, kalau sedang tidak ramai sirkulasi udaranya cukup baik. Tapi saat penuh, terasa panas dan agak tidak nyaman.”

Triangulasi

Hasil triangulasi menguatkan temuan tersebut dengan menyatakan bahwa desain ruangan terbuka memungkinkan sirkulasi udara yang baik saat tidak ramai, namun saat ruangan penuh, suasana menjadi panas dan sedikit tidak nyaman. Meski demikian, tidak ada keluhan spesifik mengenai kebersihan ruangan, yang menunjukkan bahwa standar kebersihan di Puskesmas telah diterapkan secara konsisten.

c. Kepuasan pasien berdasarkan Aspek Ketersediaan Tempat duduk

Aspek kebersihan lingkungan di Puskesmas Ngaglik II telah memenuhi ekspektasi pasien, menjadi salah satu faktor penting yang mendukung kepuasan mereka terhadap layanan pendaftaran rawat jalan. Meski demikian, perbaikan pada aspek kenyamanan suhu ruangan di masa kepadatan tinggi tetap diperlukan untuk melengkapi mutu layanan yang sudah baik dari sisi kebersihan. Kepuasan pasien berdasarkan

Aspek Ketersediaan Tempat duduk. Ketersediaan tempat duduk dalam menciptakan kenyamanan di ruang tunggu terutama pada fasilitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas yang melayani berbagai jenis pasien setiap harinya, tempat duduk yang mencukupi dan tertata dengan baik tidak hanya memberikan kenyamanan fisik, tetapi juga menunjukkan tata kelola pelayanan yang baik, termasuk dalam mengatur alur dan arus kunjungan pasien. Berdasarkan hasil wawancara informan sebagai berikut :

“Kalau pas ramai sih ya kadang bingung juga, karena penuh” Informan.1
--

”Kalau sedang ramai, kadang kurang, Mbak. Tapi kalau hari biasa, masih cukup.” Informan.2
--

“Menurut saya jumlah kursinya sudah memadai.” Informan.3

“Cukup aja, Mbak. Dulu memang agak sempit, tapi sekarang sudah lebih tertata.” Informan.4
--

“Jumlah kursinya juga cukup meskipun ramai.” Informan.5
--

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa secara umum jumlah tempat duduk di Puskesmas Ngaglik II dinilai cukup memadai, terutama pada hari-hari biasa. Informan 3 dan informan 5 menyatakan bahwa jumlah kursi sudah mencukupi, bahkan saat kondisi ramai. Informan 4 juga mengungkapkan bahwa penataan ruang dan tempat duduk sudah lebih baik dibanding sebelumnya, sehingga membuat kondisi ruang tunggu terasa lebih tertata dan nyaman. Namun, beberapa informan menyampaikan adanya keterbatasan tempat duduk saat kondisi puskesmas ramai. Informan 1 dan informan 2 menyampaikan bahwa saat kunjungan tinggi, mereka merasa kebingungan karena harus mencari tempat duduk yang masih tersedia. Hal ini mengindikasikan bahwa kapasitas tempat duduk masih perlu

ditingkatkan pada waktu-waktu tertentu untuk menghindari ketidaknyamanan.

”Cukup-cukup saja, karena untuk alur pelayanan berjalan lancar, kursi juga dibagi berdasarkan alur, seperti untuk pendaftaran, panggilan dokter, atau farmasi, ya kesinambungan saja”

Triangulasi

Dari hasil triangulasi, diperoleh informasi bahwa tempat duduk di Puskesmas telah disesuaikan dengan alur pelayanan, seperti pendaftaran, panggilan dokter, dan farmasi. Pengelolaan tempat duduk berbasis alur ini dinilai cukup efektif dan mendukung kelancaran pelayanan secara keseluruhan. Meski demikian, hasil ini juga menegaskan pentingnya penyesuaian kapasitas tempat duduk berdasarkan volume kunjungan, agar tetap terjaga kenyamanan dan efisiensi alur pelayanan. Secara keseluruhan, ketersediaan tempat duduk di Puskesmas Ngaglik II dinilai cukup memadai oleh sebagian besar pasien, namun perlu dilakukan evaluasi dan penyesuaian jumlah kursi pada saat jam sibuk atau hari dengan kunjungan tinggi, guna memastikan kenyamanan pasien tetap terjaga dalam berbagai kondisi pelayanan.

5. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* atau keandalan mencerminkan kemampuan pelayanan dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur. Dalam pelayanan pendaftaran, dimensi ini meliputi ketepatan waktu, konsistensi prosedur, dan keakuratan pencatatan data pasien. Keandalan pelayanan sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien terhadap sistem dan prosedur yang diterapkan.

a. Kepuasan pasien berdasarkan Aspek Ketepatan waktu pelayanan

Ketepatan waktu merupakan bagian penting dari dimensi *reliability* (keandalan), yang mencerminkan sejauh mana pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II dapat berlangsung secara tepat waktu, konsisten, dan sesuai prosedur. Hal ini menjadi indikator utama keandalan karena pasien mengharapkan proses pendaftaran berjalan efisien tanpa keterlambatan.

Berdasarkan hasil wawancara informan sebagai berikut :

"Iya, alhamdulillah sesuai prosedur tidak pernah ada masalah sejauh ini"

Informan.1

"Sejauh ini sesuai dari jam buka dan alurnya cukup baik"

Informan.2

"Iya, semua sudah sesuai tidak seperti dulu sekarang lebih teratur, petugas juga memprioritaskan lansia dan pasien yang butuh bantuan, dulunya itu lansia di dahulukan yang masih kaya saya di dapatnya setelah lansia priksa jika tidak sesuai antrian tapi sekarang sudah ada dokter khusus lansia"

Informan.3

"Ya cukup sesuai hanya saja di *google* tertulis buka jam 07.30 WIB tapi pelayanannya baru buka jam 08.00 WIB tapi saya maklum karena memang itu waktu antriannya di mulai.

Informan.4

"Sangat sesuai saya belum pernah mengalami kendala atau pelanggaran prosedur"

Informan.5

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan. Informan 1 dan Informan 2 menyatakan bahwa proses pelayanan telah berjalan sesuai jam operasional dan tidak mengalami kendala berarti. Informan 3 mengungkapkan bahwa pelayanan saat ini lebih teratur dibandingkan sebelumnya, dengan adanya penyesuaian pelayanan yang lebih adil, khususnya bagi pasien lansia yang kini mendapat prioritas pelayanan melalui dokter khusus. Hal ini mencerminkan adanya peningkatan ketepatan dan efisiensi pelayanan dibandingkan waktu sebelumnya. Namun demikian, Informan 4 memberikan masukan terkait ketidaksesuaian informasi publik mengenai jam buka pelayanan. Di Google tertulis bahwa pelayanan dimulai pukul 07.30 WIB, sementara kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa proses pelayanan efektif baru dimulai pukul 08.00 WIB. Meskipun hal ini tidak menjadi kendala utama bagi informan, disparitas informasi

publik tersebut perlu diperbaiki agar ekspektasi pasien dapat dikelola dengan lebih baik.

”Untuk jadwal sudah sesuai, jam buka dan proses pelayanan berjalan seperti yang diinformasikan hanya saja ada sedikit ketidaksesuaian data karena perbedaan sistem lama dan baru. Misalnya, data pasien lama belum lengkap seperti kolom agama atau tempat lahir yang dulu belum ada jadi ada”

Triangulasi

Dari hasil triangulasi, diketahui bahwa jadwal pelayanan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan alur yang diinformasikan kepada pasien, namun terdapat sedikit hambatan dalam akuratnya data pasien lama akibat peralihan dari sistem pencatatan lama ke sistem baru. Data seperti kolom agama atau tempat lahir yang sebelumnya tidak tersedia kini harus dilengkapi, sehingga dalam beberapa kasus terjadi ketidaksesuaian data. Meskipun tidak secara langsung mengganggu ketepatan waktu pelayanan, keakuratan data juga merupakan bagian dari keandalan sistem pelayanan dan perlu dibenahi untuk menjaga konsistensi pelayanan ke depannya. Ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Ngaglik II telah berjalan cukup baik, dengan pelayanan yang tepat waktu, efisien, dan sesuai prosedur. Kepuasan pasien dalam aspek ini tinggi, meskipun perbaikan informasi publik dan pembaruan data pasien masih diperlukan agar keandalan pelayanan semakin optimal dan terpercaya.

b. Kepuasan pasien berdasarkan Aspek Konsistensi prosedur

Konsistensi prosedur merupakan indikator penting dalam dimensi reliability, karena mencerminkan sejauh mana pelayanan dilakukan secara terstandar dan tidak berubah-ubah, serta sejauh mana pasien memahami dan menerima alur pelayanan yang berlaku. Konsistensi ini mencakup kejelasan alur pendaftaran, informasi layanan, dan tata laksana pelayanan yang dapat diandalkan oleh pasien.

Berdasarkan hasil wawancara informan sebagai berikut :

”Iya, alhamdulillah sesuai prosedur, tidak pernah ada masalah sejauh ini”

Informan.1

"Iya, informasinya jelas dan sesuai seperti ruang periksa atau dokter yang bertugas"

Informan.2

"Sudah sangat membantu"

Informan.3

"Sesuai kebutuhan, satpamnya juga membantu"

Informan.4

"Ya mereka selalu menunjukkan arah ruangan dan memberi informasi sesuai kebutuhan saya"

Informan.5

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, mayoritas pasien menilai bahwa pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II telah berjalan secara konsisten dan prosedural. Informan 1 menyampaikan adanya perubahan prosedur, khususnya terkait pembatasan kunjungan ke lebih dari satu poli dalam satu waktu, seperti dari poli umum ke poli gigi. Meski awalnya merasa bingung, ia mengakui bahwa petugas memberikan penjelasan yang baik, sehingga alur pelayanan tetap dapat dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi prosedur dari petugas menjadi kunci dalam menjaga kepuasan pasien, terutama ketika terjadi perubahan kebijakan layanan. Informan 2, 3, dan 5 menilai bahwa informasi layanan, seperti lokasi ruang pemeriksaan dan dokter yang bertugas, disampaikan dengan jelas dan konsisten. Hal ini membantu pasien dalam mengikuti alur pelayanan tanpa mengalami hambatan berarti. Informan 4 menambahkan bahwa tidak hanya petugas pendaftaran, petugas keamanan (satpam) pun turut membantu dalam memberikan informasi dan arahan, yang mencerminkan adanya sinergi antar petugas dalam menjaga konsistensi prosedur.

"Informasi sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pasien"

Triangulasi

Dukungan dari hasil triangulasi juga menegaskan bahwa informasi yang diberikan kepada pasien telah sesuai dengan kebutuhan mereka dan

dilakukan secara konsisten. Tidak ditemukan perbedaan signifikan antara prosedur yang diinformasikan dengan prosedur yang dijalankan.

Dengan demikian pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II telah berlangsung secara konsisten dan sesuai prosedur. Meskipun terdapat penyesuaian aturan tertentu yang mungkin belum sepenuhnya diketahui pasien, kinerja petugas dalam menyampaikan informasi dengan baik dan membantu pasien mengikuti alur pelayanan sangat berkontribusi dalam membentuk kepuasan pasien terhadap keandalan pelayanan. Konsistensi ini menjadi pondasi penting dalam membangun kepercayaan dan persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan publik di puskesmas.

c. Kepuasan pasien berdasarkan Aspek Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pasien. Jika proses pendaftaran berjalan cepat, pasien tidak perlu menunggu lama dan merasa lebih dihargai. Hal ini membuat pasien merasa puas karena pelayanan dirasa efisien dan tidak memakan waktu. Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan sebagai berikut :

”Cukup cepat, tapi kalau bagian BPJS memang agak lama di bandingin Umum”	Informan.1
--	------------

”Iya, hanya saja kadang kalau ramai jadi agak menunggu, apalagi kalau ada acara atau kegiatan khusus, seperti hari senin ada upacara dan hari sabtu kadang ada senam jadi agak telat dikit”	Informan.2
---	------------

”Sudah cepat sesuai dengan harapan”	Informan.3&5
-------------------------------------	--------------

”Cepat dan tidak terlalu buru-buru”	Informan.4
-------------------------------------	------------

Hasil wawancara dengan seluruh informan bahwa pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II berlangsung cepat dan sesuai harapan. Informan 3, 4, dan 5 mengatakan hal yang sama kecepatan pelayanan telah berjalan baik tanpa mengurangi waktu pelayanan. Meskipun Informan 1 dan 2 mengatakan bahwa pelayanan untuk pasien

BPJS atau saat hari-hari tertentu seperti Senin dan Sabtu dapat mengalami sedikit keterlambatan. Hal ini lebih disebabkan oleh faktor operasional seperti kegiatan rutin peningkatan pasien yang meningkat, bukan karena kelalaian petugas. Diperkuat dengan hasil wawancara informan triangulasi yang menyatakan :

“Kalau untuk di pelayanan pendaftaran khususnya di pendaftaran saja saya rasa sudah cepat, terutama untuk pasien lama yang bisa langsung ke APM untuk scan identitas di mesin, hanya pasien baru atau yang perlu di perbaharui datanya langsung ke pelayanan pendaftaran”

Triangulasi

Hasil Triangulasi mendukung pernyataan menguatkan bahwa kecepatan pelayanan sudah cukup optimal, terutama karena adanya pemanfaatan teknologi seperti Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) bagi pasien lama. Sistem ini mempercepat proses registrasi tanpa harus antri manual. Sedangkan untuk pasien baru tetap dilayani secara langsung oleh petugas, yang menyesuaikan dengan kondisi masing-masing pasien. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan di Puskesmas telah dirancang untuk mengefisienkan waktu tunggu pasien, sekaligus tetap memberikan pelayanan yang adil dan responsif.

6. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dimensi *Responsiveness* menggambarkan sejauh mana petugas pendaftaran memiliki kesiapan dan kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat, tanggap, dan penuh kepedulian. Dalam konteks pelayanan publik, khususnya layanan pendaftaran di fasilitas kesehatan, daya tanggap menjadi indikator penting yang menunjukkan bahwa organisasi pelayanan mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasien secara waktu nyata. Tiga indikator dalam dimensi ini meliputi: kemampuan berkomunikasi, kemauan membantu, serta tanggapan terhadap keluhan pasien.

a. Kepuasan pasien berdasarkan Aspek Berkomunikasi baik dengan pasien

Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pasien menjadi aspek penting dalam dimensi *reliability* (keandalan), khususnya dalam

menjamin layanan yang informatif, cepat tanggap, dan tidak menimbulkan kebingungan. Komunikasi yang baik mencerminkan kesiapan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, menjawab pertanyaan, serta membantu pasien memahami alur pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara informan sebagai berikut :

”Alhamdulillah nggak mengalami kesulitan, petugas selalu cepat membantu kalau ada pertanyaan”

Informan.1

” Tidak pernah mengalami kesulitan, petugas selalu cepat membantu jika ada pertanyaan”

Informan.2

”Tidak pernah, semuanya berjalan lancar”

Informan.3 & 4

” Sudah cepat, kecuali kalau ada kasus darurat seperti pasien UGD, tapi itu bisa dimaklumi”

Informan.5

Hasil wawancara dengan seluruh informan mengungkapkan bahwa informan tidak mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan petugas, sebagaimana di nyatakan informan 1 dengan informan lainnya komunikasi petugas sudah baik Mereka merasa tidak mengalami kendala berarti ketika bertanya atau meminta bantuan respons petugas yang cepat dan jelas menjadi aspek yang sangat diapresiasi. Bahkan saat informan 5 mengatakan terjadi situasi darurat seperti penanganan pasien UGD yang membuat pelayanan sedikit tertunda, pasien masih bisa memakluminya karena petugas tetap menunjukkan sikap tanggap. Diperkuat dengan oleh pernyataan wawancara informan triangulasi yang menyatakan :

“Iya petugas segera membantu jika ada kesulitan atau ketidaktahuan pasien”

Triangulasi

Hasil triangulasi mendukung pernyataan menunjukkan bahwa komunikasi antara petugas dan pasien di bagian pendaftaran sudah berjalan baik dan sesuai dengan kebutuhan. Petugas mampu memberikan penjelasan secara jelas, cepat, dan sesuai kondisi pasien.

Bahkan dalam kondisi tertentu, seperti saat pasien baru pertama kali datang atau mengalami kebingungan, petugas tetap menunjukkan kesiapan untuk membantu. Hal ini menandakan bahwa aspek komunikasi menjadi salah satu kekuatan dalam sistem pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II, yang turut meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

b. Kepuasan pasien berdasarkan Aspek kemauan membantu pasien

Petugas yang sigap dan bersedia membantu pasien saat dibutuhkan sangat penting dalam proses pendaftaran. Tindakan cepat dan bantuan yang diberikan menunjukkan kepedulian dan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara informan sebagai berikut :

”Alhamdulillah sejauh ini aman, petugasnya tanggap”

Informan.1

”Iya, selama ini cepat dan tanggap jika terjadi kendala”

Informan.2

”Iya petugas siap membantu terkadang satpamnya juga yang mengarahkan”

Informan.3

”Ya, mereka cepat membantu kalau kita butuh”

Informan.4

”Tidak pernah ada kendal, semua berjalan lancar dan petugas membantu dengan ramah”

Informan.5

Hasil wawancara dengan seluruh informan petugas pendaftaran menunjukkan kemauan membantu yang tinggi. Petugas tidak hanya cepat tanggap saat terjadi kendala, tetapi juga ramah dalam memberikan bantuan. Bahkan informan 5 mengatakan peran satpam dalam mengarahkan pasien juga mendapat apresiasi karena membantu kelancaran proses pendaftaran. Ini menandakan bahwa seluruh elemen pelayanan bekerja sama dengan baik dalam merespons kebutuhan

pasien. Diperkuat dengan pernyataan wawancara informan triangulasi yang menyatakan :

”Iya, jika ada pasien yang kesulitan petugas akan segera membantu dan menyelesaikan sesegera mungkin dan tidak mengganggu pasien tersebut”

Triangulasi

Hasil triangulasi mendukung pernyataan Petugas tidak hanya cepat merespons keluhan, tetapi juga berusaha menjaga kenyamanan pasien lainnya. Pelayanan yang cepat, tanggap, dan tidak mengganggu pasien lain menunjukkan bahwa sistem kerja sudah terorganisir dengan baik dan berdampak positif terhadap kepuasan pasien.

c. Kepuasan pasien berdasarkan Tanggapan terhadap Antusiasme Petugas saat melayani

Antusiasme petugas dalam melayani pasien merupakan salah satu indikator penting dalam dimensi Responsiveness, yang mencerminkan kesiapan, semangat, dan perhatian penuh petugas saat memberikan pelayanan. Antusiasme ini tidak hanya menunjukkan profesionalisme, tetapi juga membangun rasa percaya dan kenyamanan pasien. Antusiasme dapat terlihat dari cara petugas merespons pasien tanpa terburu-buru, tetap menjaga ketelitian, dan memberi perhatian sesuai kebutuhan pasien, bahkan dalam kondisi jumlah pasien yang cukup banyak.

Berdasarkan hasil wawancara informan sebagai berikut :

”Iya, kelihatan sigap dan tidak buru-buru”

Informan.1

”Mereka sigap dan antusiasme, tidak terlihat tergesa-gesa atau cuek”

Informan.2

”Iya, petugas sangat sigap dan antusiasme, seperti kemarin saya habis jatuh itu saya dibantu oleh petugas langsung dipersilahkan untuk menuju ruangan pemeriksaan tidak menunggu nomer antrian”

Informan.3

”Tidak terlalu buru-buru dan terlihat antusiasme”

Informan.4

”Ya meski pasien banyak, mereka tetap melayani sesuai antrian dengan ramah”

Informan.5

Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien menilai petugas pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II menunjukkan antusiasme yang baik saat melayani. Kesigapan yang dimaksud terlihat dari cara petugas cepat merespons pasien tanpa menimbulkan kesan tergesa-gesa. Informan 1 dan 2 menyoroti bahwa pelayanan dilakukan dengan sigap namun tetap santai, sehingga pasien merasa nyaman. Informan 3 memberikan contoh nyata ketika ia mengalami kondisi darurat setelah terjatuh, petugas segera mengutamakan penanganan dengan mempersilakan langsung menuju ruang pemeriksaan tanpa menunggu antrean, menunjukkan fleksibilitas dan kepedulian yang tinggi. Informan 4 dan 5 menambahkan bahwa meskipun jumlah pasien cukup banyak, petugas tetap menjaga ketertiban sesuai urutan antrian, namun tetap bersikap ramah dan penuh perhatian, sehingga tidak ada kesan tergesa atau mengabaikan pasien. Secara keseluruhan, antusiasme yang ditunjukkan petugas mampu memberikan rasa aman dan kepuasan bagi pasien, baik dalam kondisi normal maupun keadaan yang memerlukan prioritas penanganan. Diperkuat dengan pernyataan wawancara informan triangulasi yang menyatakan :

”Ya, karena antrian di sini tidak begitu ramai, sehingga keluhan disini tidak terlalu banyak untuk menyelesaikan pelayanan ke pasien itu cukup”

Triangulasi

Hasil triangulasi dari pihak puskesmas menguatkan temuan wawancara. Petugas memang dapat menunjukkan kesigapan dan antusiasme secara konsisten karena beban antrean yang relatif terkendali. Kondisi ini memungkinkan petugas untuk lebih fokus, tidak terburu-buru, dan tetap memperhatikan kebutuhan setiap pasien. Ketiadaan tekanan akibat antrean panjang membuat pelayanan dapat diberikan secara maksimal, baik dari segi ketepatan prosedur maupun keramahan

interaksi. Dengan demikian, lingkungan kerja yang kondusif turut berperan dalam menjaga kualitas antusiasme petugas saat melayani pasien.

7. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* berfokus pada sejauh mana petugas mampu memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien melalui sikap profesional, sopan santun, serta jaminan atas keamanan informasi pribadi yang diberikan. Dalam pelayanan pendaftaran, dua indikator utama dari jaminan adalah sikap sopan santun petugas dan keyakinan pasien terhadap pengelolaan data pribadi.

a. Kepuasan pasien berdasarkan Aspek Keamanan Data

Keamanan data pasien merupakan aspek penting dalam pelayanan pendaftaran karena menyangkut kepercayaan terhadap sistem informasi yang digunakan di fasilitas kesehatan. Keyakinan bahwa data pribadi dikelola dengan aman dan hanya digunakan sesuai keperluan medis. Berdasarkan wawancara terhadap informan sebagai berikut :

”Iya saya yakin digunakan dengan baik”

Informan.1

”Saya yakin data saya aman dan digunakan sesuai keperluan”

Informan.2

”Saya yakin”

Informan.3

”Saya yakin data saya digunakan dengan baik”

Informan.4

“Saya rasa yakin karena datanya kan di simpen oleh pemerintah”

Informan.5

Berdasarkan hasil wawancara dengan keseluruhan informan, mayoritas pasien merasa yakin bahwa data pribadi mereka dikelola dengan baik dan sesuai kebutuhan, hal serupa dinyatakan oleh seluruh informan bahwa adanya kepercayaan terhadap sistem pendaftaran yang diterapkan oleh Puskesmas Ngaglik II, adapun informan 5 mengatakan

bahwasanya saya rasa yakin karena datanya disampun oleh pemerintah. Hal ini menunjukkan otoritas pemerintahan memberikan nilai tambahan terhadap kepercayaan pasien. diperkuat dengan hasil wawancara informan triangulasi yang menyatakan :

”Iya”

Triangulasi

Triangulasi menegaskan bahwa sistem pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II sudah mampu menjamin keamanan data pribadi pasien. Kepercayaan ini mencerminkan adanya praktik yang konsisten dan profesional dalam pengelolaan informasi pasien, serta persepsi bahwa data dikelola oleh institusi yang terpercaya seperti pemerintah. Meskipun tidak semua pasien mengetahui detail teknis dari pengelolaan data, namun keyakinan mereka terbentuk dari pengalaman pelayanan yang tidak menimbulkan kekhawatiran serta kesan bahwa data tidak disalahgunakan.

b. Kepuasan pasien berdasarkan Aspek Aman dan Percaya terhadap pelayanan

Aspek keamanan data pasien merupakan bagian dari dimensi Assurance (jaminan) dalam pelayanan kesehatan, yang mencerminkan sejauh mana pasien merasa aman terhadap perlindungan data pribadi mereka. Kepercayaan pasien terhadap pengelolaan informasi medis dan identitas pribadi sangat memengaruhi rasa aman dan kepuasan terhadap layanan pendaftaran.

Berdasarkan hasil wawancara informan sebagai berikut:

”Insya allah saya percaya”

Informan.1

”Ya, saya merasa aman dan percaya terhadap pelayanan disini”

Informan.2

”Aman, karena saya sering berobat disini”

Informan.3

”Iya, saya percaya dan merasa aman”

Informan.4

”Iya, saya merasa aman dan percaya bahwa data pribadi saya digunakan dengan baik”

Informan.5

Berdasarkan hasil wawancara seluruh informan, ditemukan bahwa seluruh pasien merasa yakin dan percaya bahwa data pribadi mereka dikelola dengan baik dan digunakan sesuai kebutuhan pelayanan. Informan 1 hingga 4 menyampaikan keyakinannya bahwa data digunakan secara aman dan tidak disalahgunakan, sedangkan Informan 5 menambahkan bahwa keyakinan tersebut diperkuat karena data dikelola oleh institusi pemerintah, yang dianggap memiliki tanggung jawab dan sistem pengelolaan data yang terpercaya. Diperkuat dengan hasil wawancara informan triangulasi yang menyatakan :

”Iya”

Triangulasi

Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap pengelolaan data di Puskesmas Ngaglik II cukup tinggi, dan menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan serta kenyamanan emosional pasien dalam menerima pelayanan. Perlindungan data pribadi dan kerahasiaan informasi kesehatan menjadi komponen penting dalam menjaga mutu pelayanan serta memper

8. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Empaty* (Empati)

Dimensi *empathy* menunjukkan seberapa besar perhatian dan kepedulian petugas terhadap kondisi individual pasien. Dalam penelitian ini, empati diukur dari dua indikator: kesetaraan dalam pelayanan dan sikap sabar terhadap pasien dengan kebutuhan khusus seperti lansia dan pasien baru.

a. Kepuasan pasien yang adil tanpa membedakan status pasien

Aspek keadilan dalam pelayanan merupakan bagian penting dari dimensi *Empathy* (Empati) dalam konsep mutu layanan kesehatan, khususnya pada pelayanan pendaftaran. Sikap adil berarti bahwa seluruh pasien menerima layanan yang setara, tanpa diskriminasi berdasarkan jenis kepesertaan, status sosial, atau kondisi lainnya.

Berdasarkan wawancara terhadap informan sebagai berikut :

” Iya, tidak ada perilaku berbeda mbak, semuanya dilayani dengan baik.”

Informan.1

“Iya, tidak ada perbedaan antara pasien umum dan bpjs.”

Informan.2

”Iya. tidak ada semua dilayani dengan baik dan sama rata.”

Informan.3

”Iya, tidak ada perbedaan perilaku antara pasien bpjs dan pasien umum.”

Informan.4

”iya, saya pernah menggunakan keduanya dan semuanya dilayani dengan baik tanpa dibedakan.”

Informan.5

Berdasarkan hasil wawancara terhadap seluruh informan, dapat disimpulkan bahwa pasien merasa dilayani dengan adil dan tidak dibedakan. Informan 1 hingga 4 menyatakan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan antara pasien BPJS dan pasien umum. Semua pasien dilayani dengan baik, sama rata, dan profesional. Informan 5 menambahkan bahwa ia pernah menggunakan layanan sebagai pasien BPJS dan juga pasien umum, dan dalam kedua kondisi tersebut mendapatkan pelayanan yang setara dan memuaskan. Diperkuat dengan hasil wawancara informan triangulasi yang menyatakan :

”Iya adil”

Triangulasi

Pernyataan ini diperkuat oleh hasil triangulasi yang menyebutkan bahwa pelayanan di Puskesmas Ngaglik II sudah adil, tanpa perlakuan berbeda antara pasien berdasarkan jenis kepesertaan. Temuan ini mencerminkan bahwa petugas pendaftaran memiliki sikap empatik dan profesional dalam melayani seluruh pasien, sehingga tidak memunculkan kesan diskriminatif. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan dan mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang positif. Kepuasan pasien berdasarkan Aspek sikap sabar dan ramah pasien Sikap sabar dan ramah sangat penting dalam pelayanan

pendaftaran, karena pasien sering datang dalam keadaan lelah, sakit, atau cemas. Keramahan dan kesabaran petugas, terutama saat menjawab pertanyaan berulang atau menghadapi situasi sulit, dapat membuat pasien merasa dihargai dan lebih tenang. Sikap ini juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan.

b. Kepuasan pasien berdasarkan Aspek sikap sabar dan ramah pasien

Sikap sabar dan ramah sangat penting dalam pelayanan pendaftaran, karena pasien sering datang dalam keadaan lelah, sakit, atau cemas. Keramahan dan kesabaran petugas, terutama saat menjawab pertanyaan berulang atau menghadapi situasi sulit, dapat membuat pasien merasa dihargai dan lebih tenang. Sikap ini juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara informan sebagai berikut :

”Alhamdulillah, sikap petugas ramah dan sopan”

Informan.1

”Iya, mereka sangat sopan dan menghargai semua pasien”

Informan.2

”Menurut saya iya mba”

Informan.3

”Iya, dulu pernah ada petugas jutek tapi sekarang sudah diganti jadi lebih baik, petugasnya pun sopan dan ramah”

Informan.4

”Sopan dan ramah, dari satpam sampai petugas medis semuanya menyambut dengan baik”

Informan.5

Hasil wawancara dengan seluruh informan meenyampaikan bahwa informan merasa puas dengan sikap petugas di bagian pendaftaran rawat jalan, para petugas dinilai menunjukkan keramahan dan kesponan dalam berinteraksi dengan pasien, informan 1 dan informan 2 menengaskan bahwa petugas bersikap sopan dan menghargai pasien, hal serupa dinyatakan pada informan 3 menyampaikan sependapat dengan informan 1 dan 2, sementara informan 4 memberikan gambaran pernah ada

pengalaman negatif dengan petugas yang kurang ramah, namun kondisi tersebut sudah diperbaiki dengan adanya pergantian petugas pendaftaran yang lebih baik. Hal ini menunjukkan adanya Upaya perbaikan pelayanan di Puskesmas Ngaglik II. Informan 5 juga bahkan menilai bahwa keramahan dan kesopanan tidak hanya ditujukan oleh petugas medis, tetapi juga oleh petugas non-medis seperti satpam yang turut membantu pasien untuk menciptakan suasana pelayanan yang ramah sejak awal datang. Diperkuat dengan hasil wawancara informan triangulasi yang menyatakan :

”Iya”

Triangulasi

Triangulasi memberikan jawaban singkat namun menguatkan pendapat para informan bahwa sikap petugas memang ramah dan sabar, meskipun pernyataan triangulasi tidak dijabarkan secara rinci, keterkaitannya dengan hasil wawancara menunjukkan konsistensi antara persepsi pasien dan observasi dari pihak ketiga. Secara keseluruhan, sikap sabar dan ramah yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan menjadi kekuatan penting dalam menjaga kepercayaan dan kenyamanan pasien. Pelayanan yang diberikan dengan empathy tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien dalam waktu singkat tetapi juga berkontribusi terhadap reputasi dan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Ngaglik II.

B. PEMBAHASAN

1. Kepuasan berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

a. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Kondisi Ruangan Taunggu

Dimensi *Tangible* dalam pelayanan kesehatan merujuk pada bukti fisik berupa fasilitas, peralatan, kenyamanan lingkungan, serta penampilan petugas yang dapat langsung dirasakan dan diamati oleh pasien. Dimensi ini menjadi elemen penting dalam menciptakan kesan pertama pasien terhadap mutu pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas informan menilai ruang tunggu Puskesmas Ngaglik II cukup nyaman dengan ventilasi alami yang memadai, papan informasi dan sistem antrian yang berfungsi. Namun, beberapa informan menyorot ketidaknyamanan pada saat kunjungan membludak karena tidak ada pendingin (AC/kipas tambahan) sehingga ruang terasa panas dan dapat menurunkan kenyamanan menunggu. Temuan ini konsisten dengan narasi triangulasi di mana observasi lapangan menguatkan bahwa desain terbuka memberikan sirkulasi baik saat sepi tetapi kurang memadai saat padat, sehingga perlu solusi teknis seperti penambahan kipas angin atau zonasi ruang tunggu untuk mengurangi kepadatan. Bandingkan dengan studi kualitatif di Puskesmas Melong Asih yang juga melaporkan bahwa kualitas bukti fisik/ruang tunggu (ventilasi, kursi, papan informasi) sangat memengaruhi persepsi awal pasien dan kenyamanan menunggu peneliti menekankan perlunya penataan ulang ruang dan penambahan fasilitas fisik sederhana untuk menangani lonjakan pasien (Ramadhani & Wibowo, 2024).

b. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Kebersihan Lingkungan

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kebersihan di Puskesmas Ngaglik II dinilai baik oleh informan, ruang tampak rapi dan lantai/fasilitas terawat sehingga kebersihan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien. Meskipun tidak ada keluhan besar terkait hal lain. Namun, beberapa respons menautkan kenyamanan kebersihan

dengan faktor lain (suhu, ventilasi) sehingga kebersihan sendiri sudah memenuhi ekspektasi namun kenyamanan total tetap dipengaruhi oleh kondisi fisik lainnya. Hasil ini sejalan dengan analisis kualitatif di Puskesmas Pagar Merbau yang menemukan bahwa kebersihan lingkungan memberi efek psikologis signifikan pada persepsi mutu layanan, khususnya di fasilitas primer yaitu kebersihan yang konsisten meningkatkan kredibilitas pelayanan di mata pasien bisa memperkuat persepsi kebersihan yang sudah baik (Saragih et al., 2025).

c. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Ketersediaan Tempat Duduk

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas pasien menilai jumlah kursi yang tersedia di ruang tunggu Puskesmas Ngaglik II sudah memadai pada hari-hari biasa. Namun, pada jam-jam puncak, beberapa pasien mengalami kesulitan mendapatkan tempat duduk sehingga harus berdiri atau menunggu di area lain yang kurang nyaman. Meskipun pihak puskesmas telah mengatur kursi berdasarkan alur pelayanan, seperti pendaftaran, panggilan dokter, dan farmasi, kapasitas yang ada belum sepenuhnya mampu mengakomodasi lonjakan pasien. Hasil triangulasi menguatkan bahwa pengaturan kursi berbasis alur memang membantu kelancaran proses, tetapi jumlah total kursi masih perlu disesuaikan dengan volume kunjungan harian, terutama pada waktu-waktu sibuk. Sejalan dengan temuan penelitian kualitatif di Puskesmas Padang Bulan yang menunjukkan bahwa sarana pendukung, termasuk kursi ruang tunggu, dinilai baik oleh pasien maupun hasil observasi, tetapi belum ada analisis lebih dalam terkait kecukupan kursi saat beban kunjungan meningkat (Banjarnahor et al., 2023).

2. Kepuasan berdasarkan dimensi *Reliability* (Keandalan)

a. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Ketepatan Waktu Pelayanan

Dimensi *Reliability* atau keandalan dalam pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur. Keandalan ini sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien, khususnya dalam proses

pelayanan pendaftaran yang menjadi gerbang awal interaksi pasien dengan sistem layanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II umumnya dimulai tepat waktu semestinya sesuai prosedur internal. Namun, ditemukan ketidaksesuaian antara informasi publik, misalnya di *Google* yang mencantumkan jam buka pukul 07.30 dengan praktik lapangan yang hanya dimulai pada pukul 08.00. Ketidaksesuaian ini lebih disebabkan oleh kendala komunikasi administratif dan masa transisi dari SIMPUS lama ke sistem SmartHealth, bukan karena kegagalan operasional. Penelitian kualitatif oleh Febri Rahma Wati dkk., (2023) di Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia menyajikan hasil wawancara mendalam dengan staf dan pasien yang memperkuat hal ini. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu sumber kepercayaan pasien, namun ketika informasi yang disebar tidak sinkron di berbagai kanal, misalnya jam operasional *online* berbeda dengan praktik lapangan, hal ini cenderung menurunkan harapan pasien dan dapat menimbulkan kekecewaan, walaupun pelayanan di dalam praktik sudah berjalan efektif.

b. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Kosistensi Prosedur

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas pasien menyatakan bahwa prosedur pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II berjalan secara konsisten. Alur dimulai dari pengambilan nomor antrian, verifikasi data, pendaftaran di loket, hingga pemanggilan menuju ruang periksa, dan proses ini hampir selalu sama di setiap kunjungan membuat pasien merasa mudah memahami alur layanan, sehingga mengurangi kebingungan, khususnya bagi pasien lanjut usia atau yang baru pertama kali berkunjung. Peran petugas administrasi dan satpam dalam mengarahkan pasien menjadi faktor penting yang membantu menjaga kelancaran prosedur. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian kualitatif yang dilakukan di Puskesmas Fitriyani et al., (2024) yang mengungkapkan bahwa prosedur pelayanan yang konsisten merupakan salah satu indikator penting dalam dimensi reliability. Penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan alur pelayanan

yang terjadi tanpa pemberitahuan memadai dapat mengurangi tingkat kepercayaan pasien, meskipun mutu pelayanan secara keseluruhan tetap baik. Agar setiap perubahan prosedur, baik bersifat sementara maupun permanen, disertai komunikasi yang jelas kepada pasien melalui papan pengumuman, pengeras suara, atau media sosial resmi

c. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Kecepatan Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien menilai kecepatan pelayanan pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II sudah cukup baik. Sebagian besar pasien mengungkapkan bahwa proses dari pengambilan nomor antrean, verifikasi data, hingga penyelesaian pendaftaran berlangsung relatif singkat, sehingga tidak menimbulkan waktu tunggu yang lama. Petugas juga dinilai tanggap memproses pasien satu per satu secara berurutan sesuai antrean. Kecepatan pelayanan ini memberikan kesan positif bagi pasien, karena mereka merasa waktu yang dihabiskan di tahap awal kunjungan menjadi lebih efisien. Namun, kecepatan pelayanan sedikit menurun pada jam-jam sibuk, seperti pagi hari atau awal minggu. Pada situasi ini, jumlah pasien yang datang sering kali melebihi kapasitas loket, sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama dari biasanya. Meski demikian, sebagian besar pasien mengakui bahwa petugas tetap berusaha menjaga kelancaran proses dengan bekerja cepat dan memberikan pelayanan secara berurutan sesuai antrean. Temuan ini sejalan dengan penelitian kualitatif yang dilakukan di Puskesmas Panca, Kabupaten Bandung, yang menemukan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pasien. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa meskipun sebagian besar dimensi *SERVQUAL* telah diterapkan dengan baik, proses pelayanan yang lambat pada jam sibuk menjadi hambatan dalam memberikan kepuasan optimal kepada pasien. Penulis menekankan bahwa manajemen antrean yang efektif, seperti penambahan petugas pada jam tertentu atau pengaturan jalur antrean berdasarkan jenis layanan, dapat meningkatkan kecepatan pelayanan secara signifikan (Suherman et al., 2024)

3. Kepuasan berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

a. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Berkomunikasi dengan Pasien

Dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap dalam pelayanan kesehatan mengacu pada kesigapan, kesiapan, dan kemauan petugas untuk membantu pasien, termasuk dalam memberikan informasi yang jelas, merespons pertanyaan, serta menangani situasi tak terduga dengan cepat. Dalam konteks pelayanan pendaftaran, responsivitas petugas sangat menentukan pengalaman awal pasien dalam menerima layanan dan membentuk persepsi terhadap mutu pelayanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien tidak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan petugas pendaftaran. Petugas dinilai cepat merespons pertanyaan yang diajukan, baik terkait alur pendaftaran, dokumen yang diperlukan, maupun informasi tentang poli yang dituju. Bahkan ketika terjadi gangguan, seperti adanya kasus darurat di UGD yang menyita perhatian sebagian petugas, pasien cenderung memaklumi karena mereka mendapatkan penjelasan yang jelas dan ramah dari petugas yang bertugas. Triangulasi data juga memperkuat temuan ini, di mana keberadaan petugas non-medis seperti satpam turut membantu menjelaskan alur kepada pasien yang terlihat kebingungan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif merupakan salah satu faktor kunci yang membuat pasien merasa puas meskipun terjadi kondisi tak terduga. Temuan ini sejalan dengan penelitian kualitatif oleh Angelia Putriana & Andi Mei Putra Mendrofa., (2023) di Puskesmas Kalasan, Sleman, yang menemukan bahwa komunikasi verbal yang jelas, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti pasien, serta bahasa tubuh yang ramah berkontribusi besar dalam meningkatkan persepsi responsivitas petugas. Menariknya, penelitian tersebut juga mencatat bahwa komunikasi yang baik dapat mengurangi keluhan pasien terhadap waktu tunggu yang panjang, karena pasien merasa dihargai dan dilayani secara manusiawi.

b. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Kemauan Membantu Pasien

Berdasarkan hasil wawancara, informan menyampaikan bahwa petugas pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II memiliki kemauan membantu yang tinggi. Bentuk bantuan ini terlihat jelas pada saat melayani pasien lansia, pasien dengan keterbatasan fisik, maupun pasien yang tidak terbiasa menggunakan sistem pendaftaran berbasis teknologi. Sikap ini tidak hanya memudahkan proses pelayanan tetapi juga memberi kesan positif dan meningkatkan rasa percaya pasien terhadap puskesmas. Temuan tersebut diperkuat oleh triangulasi data yang menunjukkan bahwa dukungan juga datang dari petugas non-medis seperti satpam, yang turut mengarahkan dan membantu pasien yang tampak kebingungan. Peran ini menambah kesan bahwa puskesmas memberikan pelayanan yang ramah dan peduli terhadap setiap pasien tanpa membedakan latar belakang atau kondisi. Penemuan tersebut sejalan dengan studi kualitatif di Puskesmas Panca, Kabupaten Bandung, yang mengungkapkan bahwa kompetensi emosional seperti empathy pada petugas layanan primer memainkan peran signifikan dalam menciptakan kepuasan pasien. Ketika petugas menunjukkan perhatian dan rasa peduli terhadap kondisi pasien, hal ini sering kali lebih diingat oleh pasien dibandingkan prosedur administrasi teknis saja menandakan pentingnya caring behaviour sebagai fondasi pelayanan yang manusiawi (Nurhayati et al., 2024).

c. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Tanggapan Antusias Petugas dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, informan menyampaikan bahwa petugas pendaftaran di Puskesmas Ngaglik II menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam melayani pasien. Antusiasme ini tampak dari kesigapan mereka merespons kebutuhan pasien tanpa kesan terburu-buru, serta kemampuan menjaga sikap ramah di tengah jumlah pasien yang bervariasi. Bahkan, pada situasi tertentu seperti yang dialami salah satu informan ketika mengalami kondisi darurat setelah terjatuh, petugas dengan cepat memprioritaskan penanganan tanpa menunggu antrean, menunjukkan

kepedulian dan fleksibilitas yang tinggi. Sikap sigap dan penuh semangat ini menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan membuat pasien merasa lebih dihargai. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil triangulasi yang menunjukkan bahwa kondisi antrean yang relatif terkendali di Puskesmas Ngaglik II turut memungkinkan petugas mempertahankan konsistensi antusiasme dalam bekerja. Ketiadaan tekanan antrean panjang membuat petugas memiliki ruang untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga penuh perhatian. Lingkungan kerja yang kondusif ini juga mendorong petugas untuk menjaga kualitas interaksi dengan pasien secara berkelanjutan. Penemuan ini sejalan dengan studi kualitatif oleh Sukmawati et al., (2022) di Puskesmas Kabupaten Pasuruan yang menunjukkan bahwa sikap petugas pendaftaran termasuk kesigapan, keramahan, dan komunikasi positif memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penelitian tersebut menegaskan bahwa interaksi yang penuh semangat dan responsif sering kali lebih membekas di benak pasien dibandingkan aspek teknis pelayanan semata, menandakan bahwa antusiasme merupakan komponen penting dalam dimensi responsiveness pelayanan kesehatan.

4. Kepuasan berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan)

a. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Keamanan Data

Dimensi *Assurance* atau jaminan dalam pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan petugas memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada pasien, baik melalui kompetensi teknis, etika pelayanan, maupun pengelolaan informasi dan data pasien secara aman dan profesional. Jaminan pelayanan ini sangat berperan dalam membangun kepercayaan pasien, terutama pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa mayoritas pasien memiliki keyakinan kuat terhadap keamanan data pribadi mereka di Puskesmas Ngaglik II. Mereka percaya bahwa informasi yang diberikan hanya digunakan untuk kepentingan medis dan dikelola oleh pihak yang memiliki otoritas, yaitu pemerintah. Kepercayaan ini tidak

hanya dibangun dari kebijakan tertulis, tetapi juga dari pengalaman langsung selama menerima layanan—pasien tidak pernah mengalami kasus penyalahgunaan informasi atau mendengar data mereka dibacakan secara terbuka. Situasi ini menciptakan rasa aman yang mendukung hubungan positif antara pasien dan penyedia layanan. Triangulasi memperkuat temuan ini, menunjukkan bahwa persepsi keamanan lebih banyak terbentuk dari interaksi sehari-hari dibandingkan pengetahuan teknis pasien tentang sistem informasi. Sejalan dengan temuan di Puskesmas Ngaglik II, literatur review oleh Nurmawati & Pramesti., (2022) menegaskan bahwa ketelitian dan keakuratan dalam pelayanan administratif merupakan komponen penting dari dimensi Assurance yang dapat menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam kajiannya, mengidentifikasi bahwa proses administrasi yang rapi, bebas kesalahan input data, dan sesuai prosedur akan meminimalkan potensi kekeliruan atau penyalahgunaan informasi. Kondisi ini secara langsung berkontribusi terhadap persepsi positif pasien bahwa data pribadi mereka aman dan dikelola secara profesional.

b. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Aman dan Percaya Terhadap Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Ngaglik II. Kepercayaan ini tumbuh dari pengalaman langsung, di mana petugas bersikap profesional, informatif, serta menjaga kerahasiaan data dan proses pelayanan. Pasien mengaku tidak pernah merasa dirugikan atau mendengar keluhan terkait perlakuan yang tidak pantas selama proses pendaftaran. Situasi ini membuat mereka nyaman untuk kembali memanfaatkan layanan di kemudian hari. Temuan ini sejalan dengan penelitian Riska Yuli Nurvianthi et al., (2024) di Puskesmas Benteng Kota Palopo yang melaporkan bahwa dimensi Assurance memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, mencerminkan rasa aman yang kuat terhadap kualitas pelayanan administrasi dan interaksi petugas.

5. Kepuasan berdasarkan dimensi *Empathy* (Empati)

a. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Tidak Membedakan Status Pasien

Dimensi *Empathy* (Empati) dalam pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan petugas untuk memberikan perhatian personal, menunjukkan kepedulian, serta memperlakukan pasien secara adil dan manusiawi, tanpa membedakan status sosial, ekonomi, atau jenis layanan (umum/BPJS). Pelayanan berbasis empati menjadi kunci dalam membangun hubungan emosional positif antara pasien dan petugas, yang berujung pada peningkatan kepuasan dan kenyamanan pasien selama proses pelayanan. Menurut Rahayuningsih & Cahyaningrum, (2023) tenaga kesehatan yang berempati membuat pasien dua kali lebih mungkin merasa puas. Selain itu, studi komparatif antara pasien BPJS dan non-BPJS di instalasi farmasi rawat jalan mengungkap adanya perbedaan signifikan pada dimensi seperti empati, keandalan, ketanggapan, dan jaminan yang menunjukkan bahwa status pasien dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan Musyaffa et al., (2023).

b. Kepuasan pasien berdasarkan aspek Sikap sabar dan ramah pasien

Sikap sabar dan ramah dari para petugas kesehatan terbukti sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, karena dua sifat tersebut menciptakan pengalaman layanan yang tenang, perhatian, dan membuat pasien merasa dihargai. Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa sikap *caring* yang mencakup keramahan dan kesabaran memiliki hubungan yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pasien yang dirawat inap) di RS Ssanta Elisabeth Batam Ginting et al., (2022). Sementara itu, tinjauan literatur nasional menemukan bahwa proporsi pasien yang puas dengan sikap *caring* perawat tergantung pada wilayah dan budaya lokal yang menunjukkan bahwa sikap sabar dan ramah memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pasien di berbagai provinsi di Indonesia Afriliana, (2022). Karena itu, memperkuat pelatihan komunikasi interpersonal yang fokus pada sikap sabar dan ramah serta mengatur beban kerja perawat agar

tidak terlalu berat sangat penting untuk menjaga kualitas interaksi yang konsisten dan memuaskan bagi pasien.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

C. TERBATASAN

Penelitian ini hanya menggambarkan kepuas pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Ngaglik II dengan menggunakan pendekatan *servqual* dengan persepsi terhadap pasien sehingga tidak menjelaskan Kepeuasan secara menyeluruh.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA