

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Seyegan

1. Visi dan Misi Puskesmas Seyegan

Visi:

Sebagai pusat pelayanan kesehatan dasar yang menjadi andalan masyarakat Kecamatan Seyegan.

Misi:

Misi Puskesmas Seyegan adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, mengembangkan peran serta masyarakat dalam pembangunan yang berwawasan Kesehatan
- b. Meningkatkan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif dan preventif
- c. Meningkatkan SDM Puskesmas untuk mendukung pelayanan kesehatan masyarakat, memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau
- d. Meningkatkan tertib administrasi umum dan keuangan

2. Letak Geografis dan Sejarah Puskesmas Seyegan

Puskesmas Seyegan sudah ada sejak tahun 1950 yang beralamat di dusun Seyegan, Margokaton, Seyegan, Sleman. Bangunan Puskesmas Seyegan mengalami beberapa kali renovasi dan pada tahun 2006 mengalami renovasi total menjadi bangunan berlantai 2, yang peresmianya dilakukan oleh Bupati Sleman pada tanggal 15 April 2006. Wilayah kerja Puskesmas meliputi satu Kecamatan Seyegan, yang terletak di Kabupaten Sleman bagian barat. Batas-batas wilayah Kecamatan Seyegan adalah :

- Sebelah Utara : Kecamatan Tempel dan Kecamatan Sleman
Sebelah Timur : Kecamatan Mlati
Sebelah Selatan : Kecamatan Godean

Sebelah Barat : Kecamatan Minggir

Luas wilayah Kecamatan Seyegan 2.662,99 ha yang terbagi menjadi 5 desa yaitu Desa Margodadi, Margoluwih, Margomulyo, Margoagung, dan Desa Margokaton, dengan jumlah dusun 67 dusun, Rukun Warga (RW) 148 dan Rukun Tetangga (RT) 372.

Penduduk Kecamatan Seyegan berjumlah 44.570 jiwa yang terdiri dari laki-laki 21.812 jiwa dan perempuan 22.758 jiwa dengan kepadatan penduduk 2.769 jiwa /km² dan jumlah kepala keluarga (KK) 12.667 orang, dimana sejumlah 3.214 Rumah tangga miskin (RTM) yang terdiri dari 14.226 jiwa (32,63%) adalah penduduk miskin.

B. Hasil Penelitian

Pada BAB ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di Puskesmas Seyegan tahun 2025. Penelitian ini dimulai dari 05 – 14 Mei 2025. Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Seyegan dengan jumlah responden 98 dan lembar observasi pada bagian lembar operasi dengan jumlah 98 pasien.

1. Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Seyegan Tahun 2025

Dari penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai karakteristik responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden

| Karakteristik | (f) | (%) |
|----------------------|------------|------------|
| Jenis kelamin | | |
| Laki-laki | 23 | 23,5 |
| Perempuan | 75 | 76,5 |
| Total | 98 | 100 |
| Jenis Pasien | | |
| Lama | 87 | 88,8 |
| Baru | 11 | 11,2 |
| Total | 98 | 100 |
| Umur | | |
| 17-25 (Remaja Akhir) | 24 | 24,5 |
| 26-35 (Dewasa Awal) | 25 | 25,5 |

| Karakteristik | (f) | (%) |
|---------------------------|------------|------------|
| 36-45 (Dewasa Akhir) | 23 | 23,5 |
| 46-55 (Masa Lansia Awal) | 19 | 19,4 |
| 56-65 (Masa Lansia Akhir) | 7 | 7,1 |
| Total | 98 | 100 |
| Pendidikan | | |
| SD | 3 | 3,1 |
| SMP | 18 | 18,4 |
| SMA | 67 | 68,4 |
| Sarjana | 10 | 10,2 |
| Total | 98 | 100 |
| Pekerjaan | | |
| Ibu Rumah Tangga | 46 | 46,9 |
| Petani | 13 | 13,3 |
| Wiraswasta | 16 | 16,3 |
| PNS | 2 | 2 |
| Mahasiswa | 5 | 5,1 |
| Lain-lain | 16 | 16,3 |
| Total | 98 | 100 |

Pada Tabel 4.1 berikut dari total 98 responden mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 75 orang (76,5%) dan pada jenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang (23,5%). Adapun rentang usia diperoleh data bahwa mayoritas responden pada usia 26-35 (Dewasa Awal) sebanyak 25 orang (25,5%), Berdasarkan jenis pasien mayoritas pasien lama sebanyak 87 orang (88,8%).

Berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir diperoleh data bahwa mayoritas responden pada tingkat Pendidikan SMA sebanyak 67 orang (68,4%). Berdasarkan pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 46 orang (46,9%).

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Seyegan Tahun 2025

a. Kepuasan Pasien dari Aspek *Reliability*

Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan dari aspek *reliability* yang dikategorikan atas dua yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Kepuasan Aspek *Reliability*

| Kepuasan Pasien | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|------------------------|----------------------|-----------------------|
| Puas | 92 | 93,9 |
| Tidak Puas | 6 | 6,1 |
| Total | 98 | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.2 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dari aspek *reliability* pada kategori puas sebanyak 92 orang (93,3%) dan kategori tidak puas sebanyak 6 orang (6,1%).

b. Kepuasan Pasien dari Apek *Responsiveness*

Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan dari aspek *responsiveness* yang dikategorikan atas dua yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 3 Kepuasan Aspek *Responsiveness*

| Kepuasan Pasien | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|------------------------|----------------------|-----------------------|
| Puas | 87 | 88,8 |
| Tidak Puas | 11 | 11,2 |
| Total | 98 | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.3 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dari aspek *responsiveness* pada kategori puas sebanyak 87 orang (88,8%) dan kategori tidak puas sebanyak 11 orang (11,2%).

c. Kepuasan Pasien dari Apek *Assurance*

Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan dari aspek *assurance* yang dikategorikan atas dua yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 4 Kepuasan Aspek *Assurance*

| Kepuasan Pasien | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|------------------------|----------------------|-----------------------|
| Puas | 90 | 91,8 |
| Tidak Puas | 8 | 8,2 |
| Total | 98 | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.4 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dari aspek *assurance* pada kategori puas sebanyak 90 orang (91,8%) dan kategori tidak puas sebanyak 8 orang (8,2%).

d. Kepuasan Pasien dari Aspek *Tangible*

Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan dari aspek *tangible* yang dikategorikan atas dua yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 5 Kepuasan Aspek *Tangible*

| Kepuasan Pasien | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|------------------------|----------------------|-----------------------|
| Puas | 70 | 71,4 |
| Tidak Puas | 28 | 28,6 |
| Total | 98 | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.5 tersebut diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dari aspek *tangible* pada kategori puas sebanyak 70 orang (71,4%) dan kategori tidak puas sebanyak 28 orang (28,6%).

e. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Seyegan

Dari penelitian yang telah dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan yang dikategorikan atas dua yaitu puas dan tidak puas yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 6 Kepuasan Pasien Rawat Jalan

| Kepuasan Pasien | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|------------------------|----------------------|-----------------------|
| Puas | 87 | 88,8 |
| Tidak Puas | 11 | 11,2 |
| Total | 98 | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.6 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dari pada kategori puas sebanyak 87 orang (88,8%) dan kategori tidak puas sebanyak 11 orang (11,2%).

3. Waktu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Puskesmas Seyegan Tahun 2025

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai waktu pelayanan pendaftaran yang dikategorikan atas dua yaitu cepat dan lama yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 7 Waktu Pelayanan Pendaftaran

| Waktu Pelayanan | Frekuensi (f) | Persentase (%) |
|-----------------|---------------|----------------|
| Cepat | 73 | 74,5 |
| Lama | 25 | 25,5 |
| Total | 98 | 100 |

Berdasarkan Tabel 4.7 diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa waktu pelayanan pendaftaran berada pada kategori cepat sebanyak 73 (74,5%) dan kategori lama sebanyak 25 (25,5%).

4. Hasil Tabulasi Silang Antara Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Seyegan Tahun 2025

Dari penelitian yang dilakukan peneliti diperoleh hasil penelitian mengenai Hubungan waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seyegan tahun 2023 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Tabulasi Silang

| Kepuasan Pasien | Waktu Pelayanan Pendaftaran | | | | | | <i>p-value</i> |
|-------------------|-----------------------------|-------|------|-------|-------|-----|----------------|
| | Cepat | | Lama | | Total | | |
| | f | % | f | % | f | % | |
| Puas | 72 | 82,75 | 15 | 17,25 | 87 | 100 | 0,001 |
| Tidak Puas | 1 | 10 | 10 | 90 | 11 | 100 | |

Berdasarkan Tabel 4.8 diperoleh hasil analisis Hubungan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Seyegan

berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh bahwa dari 73 responden waktu pelayanan pendaftaran cepat dengan tingkat kepuasan pasien merasa puas sebanyak 72 (82,75%) dan tingkat kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 1 (10%). Sedangkan dari 25 responden waktu pelayanan pendaftaran lama dengan tingkat kepuasan pasien merasa puas sebanyak 15 (17,25%) dan kepuasan pasien merasa tidak puas sebanyak 10 (90%).

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh *p-value* 0,001 ($p < 0,05$) sehingga disimpulkan ada Hubungan yang signifikan antara waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas seyegan tahun 2025.

C. Pembahasan

1. Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Seyegan Tahun 2025

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Seyegan Tahun 2025 tentang waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan yang diukur menggunakan lembar observasi yang dikategorikan cepat dan lama, dengan hasil pelayanan cepat sebanyak 73 (74,5%) dan lama sebanyak 25 (25,5%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa dominasi pelayanan berada pada kategori cepat.

Salah satu faktor yang menyebabkan dominasi pelayanan pendaftaran berada dalam kategori cepat adalah karena sebagian besar pasien telah memahami alur pendaftaran di Puskesmas Seyegan. Pemahaman ini memungkinkan pasien mengikuti tahapan proses secara tertib tanpa kebingungan, seperti mengetahui langkah awal pendaftaran, letak loket, hingga prosedur antrean. Hal ini membantu memperlancar alur pelayanan dan meminimalkan waktu yang dibutuhkan petugas untuk memberikan penjelasan tambahan.

Hal ini juga berbanding lurus dengan penelitian milik Alfiandary *et al.*, (2024) pasien yang sudah memahami alur pendaftaran dapat mempercepat waktu pelayanan karena mereka tidak lagi mengalami

kebingungan atau hambatan dalam mengikuti proses yang harus dilalui. Pemahaman ini memungkinkan pasien untuk langsung menuju langkah-langkah yang benar, seperti mengambil nomor antrean sesuai kategori, mengisi formulir dengan lengkap, atau membawa berkas yang diperlukan. Hal ini mengurangi waktu tunggu akibat pertanyaan, koreksi, atau pengulangan proses.

Selain itu Pasien yang memahami persyaratan administrasi yang harus dibawa saat melakukan pendaftaran, seperti kartu identitas, kartu BPJS, surat rujukan, atau dokumen medis pendukung lainnya, akan membantu mempercepat proses pelayanan pendaftaran. Ketika pasien telah mempersiapkan berkas-berkas tersebut sebelum tiba di loket pendaftaran, petugas tidak perlu lagi menjelaskan atau menunggu pasien mencari atau melengkapi dokumen yang belum ada. Hal ini mengurangi waktu tunggu, mencegah antrean yang tidak perlu, dan membuat alur pelayanan menjadi lebih efisien.

Hal ini juga didukung oleh penelitian milik Hutauruk (2019) Pasien yang membawa persyaratan lengkap saat melakukan pendaftaran, seperti kartu BPJS, surat rujukan, KTP, dan kartu keluarga, dapat mempercepat proses pelayanan pendaftaran secara signifikan. Ketika berkas yang dibutuhkan telah tersedia dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), petugas tidak perlu lagi menunda pelayanan untuk menjelaskan kekurangan dokumen atau meminta pasien melengkapi syarat-syarat tersebut. Hal ini terbukti dalam penelitian di RSUD Sari Mutiara Lubuk Pakam, di mana 59,4% pasien yang membawa berkas lengkap memiliki waktu penyediaan dokumen rekam medis rata-rata hanya 7 menit. Sebaliknya, pasien yang tidak lengkap berkasnya, terutama karena tidak membawa surat rujukan, menyebabkan keterlambatan proses dan memperpanjang waktu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemahaman pasien terhadap syarat administrasi berperan penting dalam mendukung efisiensi kerja petugas dan kelancaran alur pelayanan pendaftaran.

Selain itu, pelayanan pendaftaran yang berlangsung lama di Puskesmas Seyegan dapat disebabkan oleh terjadinya lonjakan jumlah pasien, khususnya pada hari-hari tertentu seperti awal pekan atau hari kerja aktif. Lonjakan ini menyebabkan antrean yang panjang dan beban kerja yang meningkat bagi petugas pendaftaran. Ketika jumlah pasien melebihi kapasitas layanan yang tersedia, proses pendaftaran menjadi tidak optimal karena petugas harus menangani banyak pasien dalam waktu bersamaan. Kondisi ini dapat memperlambat proses verifikasi data, pencatatan identitas, hingga pengambilan dokumen rekam medis. Akibatnya, waktu tunggu pasien bertambah dan kualitas pelayanan menjadi menurun. Oleh karena itu, lonjakan jumlah pasien yang tidak diimbangi dengan penyesuaian sumber daya dan alur pelayanan yang efisien menjadi faktor utama terjadinya keterlambatan dalam pelayanan pendaftaran di Puskesmas Seyegan.

Pada penelitian milik Adzrin Narulitha & Surahman Batara (2025) lonjakan pasien dapat mempengaruhi waktu tunggu pendaftaran karena peningkatan jumlah pasien yang datang secara bersamaan menyebabkan penumpukan di meja pendaftaran. Sistem antrian dan pendaftaran yang tidak dirancang untuk mengelola volume pasien yang tinggi menjadi tidak efektif, sehingga distribusi beban kerja tidak merata dan pelayanan melambat. Hal ini diperburuk oleh keterbatasan sumber daya manusia serta ketidaksiapan sistem dalam menyesuaikan dengan beban saat jam sibuk, yang pada akhirnya memperpanjang waktu tunggu dan menurunkan kepuasan pasien.

2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Seyegan Tahun 2025

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Seyegan Tahun 2025 tentang kepuasan pasien yang diukur menggunakan kuesioner, dalam pengukuran ini kepuasan pasien dilihat dari 4 aspek, aspek yang paling tinggi tingkat kepuasannya yaitu aspek *reliability* sebanyak 92 (93,9%), aspek *responsiveness* sebanyak 87 (88,8%), aspek assurance 90 (91,8%) sementara aspek yang terendah tingkat kepuasannya yaitu aspek *tangible*

sebanyak 70 (71,4), dan untuk tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebanyak 87 (88,8).

Aspek *reliability* (keandalan) merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi, yakni sebesar 93,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Seyegan cukup konsisten, akurat, dan dapat dipercaya. Aspek ini berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, serta menunjukkan profesionalisme dalam menangani kebutuhan pasien. Keandalan pelayanan menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Proses ini sangat memengaruhi kepuasan pasien karena keandalan layanan menciptakan rasa percaya dan aman sejak awal kunjungan. Jika pelayanan di bagian pendaftaran berlangsung lancar dan tanpa kesalahan, pasien merasa bahwa mereka berada di tangan yang tepat dan profesional. Sebaliknya, jika terdapat kesalahan input data atau ketidaksesuaian prosedur, maka rasa frustrasi dapat muncul dan menurunkan kepuasan, bahkan sebelum mereka menerima pelayanan medis. Dengan demikian, aspek *reliability* menjadi indikator penting dalam membangun persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan ini memperkuat pentingnya pelatihan petugas dan penegakan SOP sebagai strategi meningkatkan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas (Askarila *et al.*, 2024)

Aspek *responsiveness* dalam pelayanan kesehatan merujuk pada kesiapan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Di Puskesmas Seyegan Tahun 2025, tingkat kepuasan pasien terhadap aspek ini mencapai 87 responden (88,8%), yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa petugas pendaftaran, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya cukup cepat dalam merespons kebutuhan mereka, menjawab pertanyaan, serta menangani permintaan secara tanggap. Responsivitas ini mencerminkan sikap aktif dari petugas dalam membantu pasien tanpa membuat mereka menunggu lama atau merasa diabaikan.

Pelayanan yang cepat dan perhatian yang diberikan dengan segera menjadi nilai tambah yang penting dalam membentuk kepuasan pasien, terutama di ruang tunggu dan proses administrasi awal.

Berdasarkan hasil penelitian dari Dewi *et al.*, (2020) di Puskesmas Seyegan, daya tanggap dinilai melalui empat indikator utama, yaitu kesiediaan petugas membantu pasien, pemberian informasi secara jelas, kecepatan melayani, dan kepedulian terhadap keluhan pasien. Dari 100 responden, mayoritas menyatakan puas terhadap aspek ini, dengan 64,25% berada pada kategori puas dan 11,25% sangat puas. Total skor kepuasan mencapai 76,15%, yang menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* telah berjalan baik meskipun masih ada ruang untuk peningkatan.

Berdasarkan penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu di Puskesmas Seyegan dengan tingkat kepuasan pasien dari aspek *responsiveness* meningkat dari tahun 2020 hingga tahun 2025.

Sementara itu, aspek *assurance* mencerminkan tingkat keyakinan dan kepercayaan pasien terhadap kemampuan dan profesionalisme tenaga kesehatan di Puskesmas. Tingkat kepuasan pada aspek ini juga cukup tinggi, yaitu 90 responden (91,8%), menandakan bahwa pasien merasa aman dan percaya terhadap layanan yang mereka terima. Aspek ini biasanya mencakup sikap sopan santun petugas, kemampuan menjelaskan prosedur medis, serta ketenangan dan kepercayaan diri petugas dalam menjalankan tugasnya. Ketika pasien merasakan bahwa mereka ditangani oleh tenaga kesehatan yang kompeten dan komunikatif, maka rasa khawatir akan berkurang, dan ini secara langsung berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan yang cukup tinggi ini menunjukkan bahwa pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, terutama karena petugas pendaftaran dinilai memiliki keterampilan yang memadai serta mampu menciptakan suasana yang nyaman dan ramah. Kepercayaan ini sangat penting dalam membentuk citra positif terhadap pelayanan

kesehatan secara keseluruhan. Penelitian ini juga sejalan dengan studi lain, seperti yang dilakukan di RSUD Kota Makassar dan RS Tamiang Layang, yang menegaskan bahwa *assurance* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, aspek jaminan tidak hanya mencerminkan kualitas interpersonal petugas, tetapi juga berperan penting dalam membangun loyalitas dan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan (Dewi *et al.*, 2020)

Sebaliknya, aspek *tangible* (bukti fisik) menunjukkan tingkat kepuasan terendah, yaitu sebesar 71,4%. Aspek ini mencakup kondisi fasilitas fisik, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan sarana prasarana, serta penampilan petugas. Persentase yang lebih rendah pada dimensi ini dapat mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan medis berjalan baik, kondisi fisik lingkungan pelayanan masih belum optimal menurut persepsi pasien. Misalnya, kursi tunggu yang terbatas pada bagian pendaftaran di Puskesmas Seyegan, kurangnya kebersihan, atau penataan ruang yang kurang nyaman dapat memengaruhi kesan pasien secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sisir Kota Batu, ditemukan bahwa kekurangan tempat duduk di ruang tunggu berpengaruh terhadap kepuasan pasien, khususnya dalam aspek *tangible* atau bukti fisik. Pasien mengeluhkan tidak tersedianya tempat duduk yang memadai, sehingga banyak dari mereka harus berdiri selama menunggu pelayanan. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan, terutama bagi pasien lanjut usia, ibu hamil, atau pasien dengan kondisi fisik tertentu (Ahmad, 2020).

Dalam dimensi *tangible*, penilaian meliputi tampilan fisik fasilitas, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu, termasuk ketersediaan tempat duduk. Tingkat kepuasan pada aspek *tangible* dalam penelitian ini hanya mencapai 79,4%, yang menunjukkan bahwa masih ada ruang perbaikan. Keluhan seperti ketidaknyamanan karena tempat duduk terbatas serta tidak adanya pengeras suara untuk pemanggilan nomor antrean memperparah pengalaman pasien selama menunggu (Ahmad, 2020).

Sementara itu, capaian kepuasan keseluruhan sebesar 88,8% menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan. Perbedaan antar dimensi ini memberikan gambaran penting bagi manajemen Puskesmas untuk mempertahankan kekuatan di aspek *reliability* dan memperbaiki area yang dinilai kurang, khususnya aspek *tangible*, guna meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh.

3. Hubungan Waktu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Seyegan Tahun 2025

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Seyegan Tahun 2025 tentang hubungan waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan hasil statistik *chi-square* yaitu nilai *p-value* 0.001 yang dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara waktu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien.

Artinya, semakin cepat waktu pelayanan pendaftaran yang dirasakan pasien, maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Sebaliknya, waktu pelayanan yang lama dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa efisiensi dalam proses pendaftaran seperti sistem antrian yang tertib, ketersediaan petugas yang memadai, serta alur administrasi yang jelas dan cepat sangat berperan dalam membentuk pengalaman positif pasien sejak awal mereka datang ke fasilitas kesehatan.

Hal ini juga dapat dijelaskan melalui penelitian dari Hutauruk (2019) waktu pelayanan pendaftaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena menjadi tahapan pertama yang menentukan kesan awal dalam proses pelayanan kesehatan. Ketika pasien datang ke fasilitas kesehatan, mereka mengharapkan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien, terutama di bagian pendaftaran yang menjadi pintu masuk ke seluruh proses layanan. Jika waktu tunggu terlalu lama, pasien dapat merasa tidak dihargai, jenuh, atau bahkan cemas terhadap keterlambatan pemeriksaan berikutnya. Hal ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien secara keseluruhan, meskipun pelayanan medis selanjutnya berjalan baik.

Proses terjadinya penurunan kepuasan akibat lamanya waktu pelayanan pendaftaran terjadi secara bertahap. Pertama, pasien yang menunggu terlalu lama di loket pendaftaran akan mengalami ketidaknyamanan fisik dan psikologis. Kedua, keterlambatan di tahap pendaftaran seringkali berdampak pada keterlambatan layanan berikutnya, seperti pemeriksaan dokter atau tindakan laboratorium. Ketiga, persepsi terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan menjadi negatif karena pengalaman pertama yang kurang menyenangkan, yang akan memengaruhi penilaian terhadap mutu dan profesionalisme fasilitas tersebut.

Penelitian milik Vita Sihombing (2023) juga sejalan dengan hasil yang didapatkan yaitu hasil penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2023 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien. Waktu pelayanan pendaftaran yang cepat kurang dari 10 menit cenderung meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan pelayanan yang lebih lambat berdampak pada ketidakpuasan. Hal ini disebabkan oleh kenyamanan dan efisiensi yang dirasakan pasien saat memperoleh pelayanan tanpa harus menunggu lama. Dalam penelitian ini, sebanyak 84% pasien menyatakan puas ketika waktu pelayanan tergolong cepat, dan uji statistik menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,008 ($p < 0,05$), yang menandakan hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut.

Penelitian Milik Didi Supandi (2021) juga menjelaskan hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien terjadi karena waktu tunggu merupakan salah satu indikator langsung yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan. Semakin cepat proses pendaftaran dilakukan, semakin kecil kemungkinan pasien merasa jenuh, cemas, atau tidak nyaman selama menunggu. Hal ini meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan, karena pasien merasa waktu dan keberadaannya dihargai. Sebaliknya, waktu tunggu yang lama dapat menimbulkan ketidaknyamanan fisik dan emosional, serta persepsi negatif terhadap efisiensi fasilitas kesehatan.

Dalam prinsip Service Quality (SERVQUAL), waktu tunggu termasuk dalam dimensi reliability (keandalan) dan responsiveness (ketanggapan). Ketika pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat waktu, pasien cenderung merasa pelayanan tersebut dapat diandalkan dan diberikan dengan penuh perhatian. Hal ini terbukti dalam penelitian di Puskesmas Kedaung Barat yang menunjukkan bahwa pasien dengan waktu tunggu pendaftaran cepat memiliki peluang 29,7 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menunggu lama (OR = 29,693; p-value = 0,000)

Untuk itu, Puskesmas perlu menjaga dan meningkatkan kecepatan serta ketepatan dalam pelayanan pendaftaran agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat memperkuat citra dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal variabel yang diteliti. Peneliti hanya memfokuskan pada satu variabel, yaitu waktu pelayanan pendaftaran, sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seyegan. Padahal, kepuasan pasien merupakan hal yang kompleks dan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya, seperti sikap dan kompetensi petugas, fasilitas pelayanan, kenyamanan ruang tunggu, kejelasan informasi, serta sistem antrean. Oleh karena itu, diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan dan memasukkan variabel-variabel lain yang relevan agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien secara menyeluruh.

Selain itu, keterbatasan berikutnya adalah penelitian ini adalah pemilihan responden yang tidak hanya terbatas pada pasien lama, tetapi juga melibatkan pasien baru. Hal ini dapat memengaruhi hasil penelitian karena pasien baru mungkin belum sepenuhnya memahami alur dan prosedur pelayanan di fasilitas kesehatan, sehingga persepsi dan tingkat kepuasan mereka bisa berbeda dengan pasien lama yang telah memiliki pengalaman sebelumnya. Ketidakhomogenan

karakteristik responden ini dapat menjadi faktor pembaur yang berpengaruh terhadap interpretasi hasil penelitian secara keseluruhan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA