



Kajian Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang (*Outpatient Satisfaction Study in The Oesao Health Center Working Area, Kupang Regency*)

Yopinsias Endi Langga¹, Serlie K. A. Littik^{2*}, Ribka Limbu³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

Email: ¹yopinsiaslangga@gmail.com, ²serlie.littik@staf.undana.ac.id,

³limburibka10@gmail.com

Abstract

Quality of health services is the perfection of health services according to applicable standards in achieving patient satisfaction. Data on outpatient visits at the Oesao Community Health Center over the last three years has decreased towards a low trend of 22,888 people, in 2019, 17,755 people in 2020, 9,432 people in 2021 and there are complaints of patient dissatisfaction about the service at the Oesao Community Health Center being less than optimal. The aim of the research was to examine the satisfaction of outpatients in the work area of the Oesao Community Health Center, Kupang Regency. This type of quantitative research is descriptive design. The sample size was 35 respondents using consecutive sampling technique. Data was analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). The research results show that the services at the outpatient installation at the Oesao Community Health Center are of high quality. The performance level score (X) is 0.86 and the level of importance or expectations (Y) is 1.46. The highest physical evidence of presentation is 99% and the lowest is 80%. The highest presentation reliability was 98% and the lowest was 92%. The highest presentation responsiveness was 92% and the lowest was 91%. The highest percentage guarantee is 95% and the lowest is 76%. The highest presentation empathy is 95% and the lowest is 90%. It is recommended that 3 attributes of the Oesao Community Health Center installation still require improvement, namely the knowledge of doctors, nurses, medicines and medical equipment is still lacking.

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy.*

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan adalah kesempurnaan pelayanan kesehatan sesuai standar yang berlaku dalam mencapai kepuasan pasien. Data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Oesao selama kurung tiga tahun terakhir mengalami penurunan cenderung rendah sebanyak 22.888 jiwa pada tahun 2019, 2020 sebanyak 17.755 jiwa, 2021 sebanyak 9.432 jiwa dan adanya keluhan ketidakpuasan pasien tentang pelayanan di Puskesmas Oesao kurang maksimal. Tujuan penelitian untuk mengkaji kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang. Jenis penelitian

kuantitatif desain deskriptif. Besar sampel 35 responden melalui teknik *consecutive sampling*. Data dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan pelayanan pada instalansi rawat jalan di Puskesmas Oesao telah berkualitas. Skor tingkat kinerja (X) 0,86 dan tingkat kepentingan atau harapan (Y) sebesar 1,46. Bukti fisik presentasi tertinggi 99% dan terendah 80%. Kehandalan presentasi tertinggi 98% dan terendah 92%. Daya tanggap presentasi tertinggi 92% dan terendah 91%. Jaminan presentasi tertinggi 95% dan terendah 76%. Empati presentasi tertinggi 95% dan terendah 90%. Disarankan 3 atribut instalansi Puskesmas Oesao masih memerlukan peningkatan yaitu pengetahuan dokter, perawat, obat-obatan dan alat medis yang masih kurang.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu unit pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang kesehatan dan yang paling dekat dengan masyarakat serta selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan kesehatan masyarakat. Terjaminnya pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan output yang diinginkan oleh seluruh pihak untuk mendukung terjaminnya pelaksanaan pelayanan kesehatan yang bermutu, setiap puskesmas memberikan pelayanan berorientasi pada standar pelayanan minimal yang selanjutnya disingkat SPM pada bidang kesehatan yang telah ditentukan (Wahyuni & Farida, 2021).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, bahwa dalam penyelenggaraan Puskesmas harus menggerakkan dan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, yang meliputi wilayah kerja administratif yaitu satu kecamatan atau sebagian kecamatan. Puskesmas selalu menggerakkan dan memantau pembangunan lintas sektor termasuk oleh masyarakat dan dunia usaha di wilayah kerjanya, agar memperhatikan aspek kesehatan, yakni pembangunan yang mendukung kesehatan, pembinaan, fasilitas kesehatan tingkat pertama dan UKBM di wilayah kerjanya. Dalam rangka penyelenggaraan upaya-upaya kesehatan perlu berkordinasi dengan pimpinan wilayah kecamatan, pimpinan wilayah desa, lintas program dan lintas sektor. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 pasal 57 dalam upaya peningkatan mutu pelayanan puskesmas menyebutkan bahwa puskesmas wajib di lakukan akreditasi secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali dengan ketentuan perundang-undangan. Terdapat dua pihak yang terlibat dalam kesehatan di puskesmas yaitu pihak pemberi pelayanan (puskesmas) dan pihak penerima pelayanan (pasien), baik tidaknya kualitas pelayanan kesehatan tidak ditentukan sudut pandang puskesmas tetapi juga harus melibatkan sudut pandang pasien (Megawati, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, jejaring puskesmas harus terdiri dari puskesmas pembantu, puskesmas keliling, dan bidan desa. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh departemen kesehatan menurut permenkes tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal kepuasan pasien yaitu 100%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan berada di bawah 100% maka di anggap pelayanan kesehatan tidak memenuhi standar atau tidak berkualitas (Zainaro & Nurhidayat, 2020).

Kabupaten Kupang yang terdiri dari 24 kecamatan, dengan luas wilayah 5.431,23 Km² atau 543,123 Ha, Kecamatan Kupang Timur merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Kupang dengan jumlah penduduk mencapai 51.032 jiwa, kepadatan penduduk 179 dengan luas wilayah 338,60 km² (data BPS 2017-2020). Puskesmas Oesao merupakan daerah topografi 100% daratan, yang memiliki luas wilayah 86,06 km².

Puskesmas Oesao adalah salah satu Puskesmas yang status akreditasinya rumah sakit tipe D yang merupakan Puskesmas berstatus rawat jalan serta rawat inap di Kecamatan Kupang Timur Kabupaten Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan wilayah pelayanan sebanyak 4 desa dan 4 kelurahan yakni Desa Tuapukan, Kelurahan Merdeka, Desa Tanah Putih, Desa Oefafi, Kelurahan Babaun, Kelurahan Oesao, Desa Oesao dan Kelurahan Tuatuka. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Oesao selama kurun waktu tiga tahun terakhir sebanyak 22.888 jiwa pada tahun 2019, tahun 2020 sebanyak 17.755 jiwa dan tahun 2021 sebanyak 9.432 jiwa.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menyajikan informasi mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Oesao terhadap dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Teknik total sampling pada total populasi yaitu 786 dengan sampel yang ditetapkan 35 responden berdasarkan hitungan rumus Lameshow (1990). Lokasi penelitian pada Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang pada bulan April sampai Mei 2023. Kriteria sampel yang diambil pada rawat jalan 9 polinik yaitu umum, lansia, gigi, gizi, KIA KB, MTBS, ruangan farmasi, ruangan imunisasi, laboratorium, dengan kriteria sampel inklusif : pernah berkunjung di puskesmas minimal dua kali, minimal berusia 17 tahun, dapat membaca, menulis dan berkomunikasi dengan baik. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan teknik wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Dimana analisis ini dilihat dengan tingkat harapan dan tingkat kenyataan kemudian menghasilkan digram kartesius yang menunjukkan letak setiap atribut yang dianggap mempengaruhi pasien.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Di Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang Tahun 2023

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	SD	3	9
2	SMP	6	17
3	SMA	24	68
4	Tingkat akademik	1	2
5	Perguruan tinggi	1	2
Jumlah		35	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden pendidikan terakhir yang paling terbanyak terdapat pada SMA sebanyak 24 responden (68%) dan paling sedikit terdapat pada tingkat akademik dan perguruan tinggi masing-masing sebanyak 1 responden (2%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Di Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang Tahun 2023

No	Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase %
1	Petani	10	29
2	Swasta	2	6
3	PNS	1	3
4	Pelajar/mahasiswa	4	11
5	Lain-lain	18	51
Jumlah		35	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang paling terbanyak dengan pekerjaan terdapat pada lain-lainnya sebanyak 18 responden (51%) dan paling sedikit terdapat PNS 1 responden (3%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Di Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang Tahun 2023

No.	Jumlah kunjungan	Frekuensi (n)	Persentase %
1	2 kali	2	6
2	3 kali	4	11
3	4 kali	6	17
4	5 kali	7	20
5	>5 kali	16	46
Jumlah		35	100

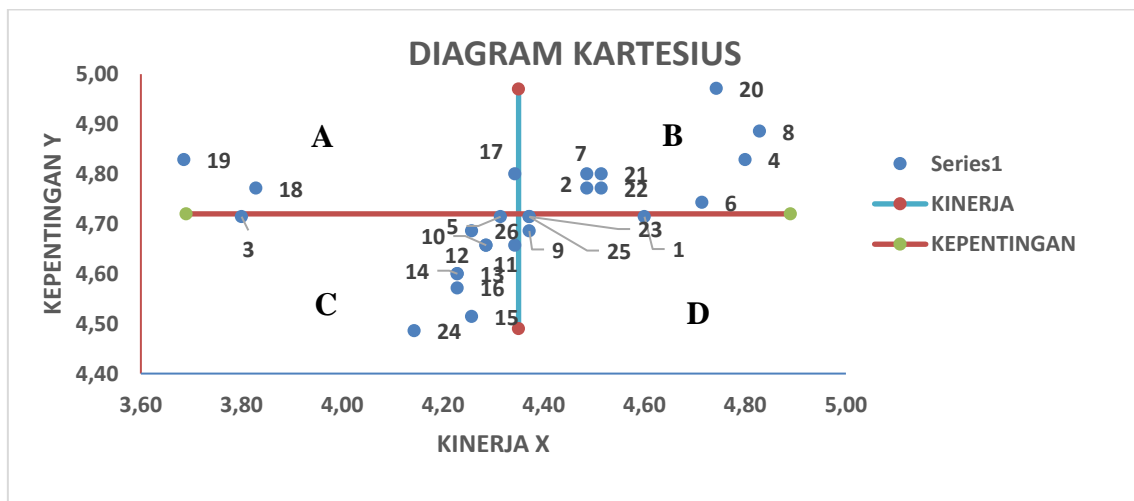
Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menggunakan pelayanan kesehatan paling terbanyak yaitu lebih dari 5 kali yang berjumlah 16 responden (46%) dan yang paling sedikit menggunakan pelayanan kesehatan yaitu 2 kali sebanyak 2 responden (6%).

Tabel 4. Rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan.

Responden	Skor Kinerja (X)	Skor Harapan (Y)	Tki
Responden 1	107	101	105,94
Responden 2	105	98	107,14
Responden 3	106	98	108,16
Responden 4	104	92	113,04
Responden 5	111	110	100,91
Responden 6	110	110	100,00
Responden 7	108	92	117,39
Responden 8	117	110	106,36
Responden 9	112	110	101,82
Responden 10	118	108	109,26
Responden 11	114	107	106,54
Responden 12	110	110	100,00
Responden 13	120	108	111,11
Responden 14	114	99	115,15
Responden 15	120	105	114,29
Responden 16	108	98	110,20
Responden 17	119	110	108,18
Responden 18	111	95	116,84
Responden 19	122	109	111,93
Responden 20	122	110	110,91
Responden 21	118	110	107,27
Responden 22	119	110	108,18
Responden 23	120	108	111,11
Responden 24	122	110	110,91
Responden 25	107	91	117,58
Responden 26	106	104	101,92

Responden 27	106	101	104,95
Responden 28	107	106	100,94
Responden 29	122	110	110,91
Responden 30	107	91	117,58
Responden 31	109	96	113,54
Responden 32	108	96	112,50
Responden 33	112	104	107,69
Responden 34	111	100	111,00
Responden 35	124	110	112,73
Jumlah	113,03	103,63	109,26

Berdasarkan perhitungan antara kinerja dan harapan untuk masing-masing responden diperoleh seperti tabel 7 di atas terlihat bahwa berdasarkan besaran nilai Tki bahwa 31 responden sangat sesuai, berarti responden merasa bahwa pelayanan rawat jalan di puskesmas Oesao sangat sesuai antara harapan dan kinerja, dan hanya 4 responden merasa bahwa pelayanan rawat jalan di puskesmas Oesao sesuai. Apabila dilihat secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa seluruh responden merasa bahwa pelayanan di puskesmas Oesao telah sesuai dilihat dari nilai TKi lebih besar dari 100% yaitu 109,26%. Kepentingan rata-rata setiap atribut menjadi dasar untuk menentukan tingkat kinerja pelayanan Puskesmas Oesao sangat berkualitas yaitu dengan membandingkan nilai rata-rata (X) dari semua atribut di peroleh hasil.0,89 nilai rata-rata yang diharapkan dari masing-masing atribut menjadi dasar untuk menentukan apakah suatu atribut penting, yaitu hasil yang diperoleh dengan membandingkan rata-rata (Y) seluruh atribut adalah 1,46. Hasil dari perhitungan tersebut merupakan titik perantara dalam menentukan apakah setiap atribut kualitas pelayanan sangat penting.



Gambar 1. Diagram kartesius penilaian tingkat kepentingan dan kinerja di Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang Tahun 2023.

Digram kartesius di atas menunjukkan bahwa hasil penggunaan layanan kesehatan pada Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang sebagai berikut :

Kuadran A : terdapat tiga atribut yaitu (17,18,19)

Kuadran B : terdapat delapan atribut yaitu (2,4,6,7,8,20,21,22)

Kuadran C : terdapat sebelas atribut yaitu (3,5,10,11,12,13,14,15,16,24,26)

Kuadran D : terdapat empat atribut yaitu (1,9,23,25)

PEMBAHASAN

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Bukti Fisik Diwilayah Kerja Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang

Zeutmal et.al dalam Hardiyansyah, (2018) mengatakan bahwa bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan suatu ekstensinya kepada pihak eksternal dalam hal ini kondisi gedung, lahan parkir, ruang tunggu, kerapihan petugas, peralatan medis, sarana dan prasarana penunjang kegiataan sehari-hari yang diberikan pemberi jasa. Bagi setiap lingkungan organisasi seperti puskesmas, penyedia aspek ini menjadi sangat penting dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pemanfaatan layanan medis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan diwilayah kerja Puskesmas Oesao sesuai dengan dimensi bukti fisik. Berdasarkan hasil *importance performance analys* rata-rata tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan dilihat dari tingkat kesesuaian sebesar 93,7 yang dikategorikan sangat puas. Hasil ini menunjukkan kemampuan puskesmas Oesao dalam menunjukkan ekstensinya kepada pihak pengguna layanan sudah baik.

Dilihat dari tingkat kesesuaian atribut pada tabel 18 di peroleh dari delapan atribut yang mewakili bukti fisik hanya enam atribut dinyatakan sangat sesuai dan dua atribut dinyatakan sesuai. Atribut yang sesuai yaitu puskesmas Oesao memiliki bangunan dalam kondisi baik, Puskesmas Oesao memiliki bangunan dalam kondisi layak dipakai, Puskesmas Oesao memiliki peralatan medis yang lengkap dalam pemeriksaan, kondisi ruang rawat jalan Puskesmas Oesao tampak bersih, kerapihan petugas dan Puskesmas Oesao memiliki lahan parkir yang layak. Sedangkan atribut yang sesuai yaitu Puskesmas Oesao menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan pelayanan oleh petugas rawat jalan yang sopan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Reihana et al., (2021) menunjukkan bahwa tingkat harapan dan kenyataan lebih dari 75% dimana dimensi bukti fisik memiliki tingkat kesesuaian 96,94% yang dikategorikan sangat puas.

Hasil penjabaran dalam diagram kartesius dari delapan atribut pada dimensi bukti fisik, terdapat lima atribut yang masuk dalam kuadran II yaitu Puskesmas Oesao memiliki bangunan layak dipakai, kondisi ruang rawat jalan tampak bersih, pelayanan oleh petugas yang sopan, kerapihan petugas dan Puskesmas Oesao memiliki lahan parkir yang layak, hal ini mempengaruhi kepuasan pasien dan pelaksanaan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Oesao telah sesuai harapan pasien, sedangkan ada satu atribut yang masuk dalam kuadran III yaitu Puskesmas Oesao menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman, akan tetapi hal ini masih dianggap kurang penting oleh pasien dan dua atribut masuk dalam kuadran IV yaitu Puskesmas Oesao memiliki bangunan dalam kondisi yang baik, Puskesmas Oesao memiliki peralatan medis yang lengkap dalam pemeriksaan. Dimana atribut ini faktor yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya oleh pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Pohan (2007) yang menyebut bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya, dan dapat mempengaruhi pasien agar dapat menggunakan kembali pelayanan kesehatan, kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yan asri, kebersihan ruangan, perlengkapan ruangan, kelengkapan alat medis, dan penampilan petugas. Adanya penelitian ini diharapkan pihak Puskesmas untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai kebutuhan yang diharapkan oleh pasien seperti kebersihan ruang tunggu, kesopanan petugas.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Kehandalan Diwilayah Kerja Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang

Zeutmal et.al dalam Hardiyansyah, (2018) mengatakan bahwa kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan kinerja yang harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi

Pelayanan rawat jalan di Puskesmas Oesao dalam penelitian ini terdapat empat atribut yaitu prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Oesao sudah memuaskan dengan dimensi kehandalan. Berdasarkan hasil *importance performance analys* rata-rata tingkat kesesuaian dimensi kehandalan sebesar 94,34% yang dikategorikan sangat puas, dilihat dari tingkat kesesuaian atribut pada tabel 18 dari empat atribut bahwa tiga atribut menyatakan sangat sesuai dan satu atribut sesuai oleh pasien. Atribut yang sudah sangat sesuai yaitu prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat waktu, sedangkan satu atribut yang sesuai yaitu petugas di Puskesmas Oesao memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan yang di janjikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Reihana at al., (2021) di RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara didapatkan presentasi kepuasan sebesar 98,57% dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien dilihat dari diagram kartesius dari empat atribut terdapat tiga atribut yang masuk dalam kuadran III yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat waktu dan petugas di Puskesmas Oesao memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, sedangkan satu atribut masuk dalam kuadran IV yaitu prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sudhasni, Sandra, Herawati (2022), yang menunjukkan bahwa skor harapan dan skor kenyataan tiap atribut dalam dimensi mutu pelayanan, diketahui bahwa sebagian atribut dianggap penting namun kinerja masih ada yang kurang baik yaitu terdapat pada kuadran III perlu di waspadai karena tingkat kinerja dan kepentingan pasien dapat berubah seiring meningkatnya kebutuhan. Adanya hasil penelitian ini diharapkan Puskesmas memperbaiki pelayanannya seperti prosedur penerimaan pasien dalam ketepatan waktu tunggu untuk mendapatkan pelayan agar tidak lebih dari 60 menit dan puskesmas diharapkan mempertahankan alur pelayanan yang mudah dimengerti oleh pasien.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Daya Tanggap Diwilayah Kerja Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang

Zeutmal et.al dalam Hardiyansyah, (2018) mengatakan suatu kemamuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dan menyampaikan informasi yang jelas, seperti cepat tanggap dalam merespon kebutuhan pasien, tindakan yang tidak terburu-buru, dan memberikan informasi yang mudah di mengerti.

Pelayanan rawat jalan di Puskemas Oesao dalam penelitian ini pada dimensi daya tanggap ada tiga atribut atau faktor yaitu petugas Puskesmas Oesao cepat tanggap dalam merespon kebutuhan pasien, petugas Puskesmas Oesao memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti dan petugas kesehatan memberikan pelayanan tepat kepada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Oesao berdasarkan hasil *importance performance analys* rata-rata tingkat kesesuaian dimensi 91,95% yang dikategorikan sangat puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Zulaika

et al., (2019) tentang analisis kepuasan yang menyatakan dimensi daya tanggap menunjukkan hasil 95,5% dengan kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien yaitu 95,9%, informasi mudah dimengerti oleh pasien 95,2%, sudah memenuhi harapan pasien, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan 94,0% sudah memenuhi harapan pasien. Penjabaran dalam diagram kartesius pada tiga atribut dimensi daya tanggap ketiganya berada pada kuadran III yaitu petugas Puskesmas Oesao cepat tanggap dalam merespon kebutuhan pasien, petugas Puskesmas Oesao memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti dan petugas kesehatan memberikan pelayanan tepat kepada pasien.

Dengan adanya hasil penelitian ini, maka di harapkan puskesmas meningkatkan pelayanan pengaduan untuk selalu siap menerima keluhan pasien, menerapkan aturan terkait dengan keramahan petugas dalam menjawab pasien saat kesulitan.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Jaminan Diwilayah Kerja Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang

Zeutmal et.al dalam Hardiyansyah, (2018) mengatakan jaminan yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan pegawai kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan rawat jalan yang diberikan di puskesmas Oesao pada dimensi jaminan terdapat atribut atau faktor yaitu petugas mampu menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien, pengetahuan dan kemampuan dokter, perawat dan petugas lainnya, puskesmas Oesao mempunyai obat-obatan yang lengkap, Puskesmas Oesao memiliki peralatan yang lengkap, Puskesmas Oesao memberi harga yang terjangkau, kemampuan dokter dan perawat dalam melayani pasien dengan sikap menyakinkan, serta kemampuan dokter dan perawat dalam melayani pasien sangat cekatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang sudah sesuai dengan dimensi jaminan. Berdasarkan hasil *importance performance analys*, rata-rata tingkat kepuasan pasien pada tingkat kesesuaian dimensi sebesar 89,03% dikategorikan sangat puas, sehingga perlu di pertahankan agar tetap terjaga kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuhriyah dan Lestari (2018), yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan 84,4% yang dikategorikan sangat puas. Hasil penjabaran pada diagram kartesius pada dimensi jaminan yang didapat pada kuadran I terdapat tiga atribut yaitu pengetahuan dan kemampuan dokter, perawat dan petugas lainnya, Puskesmas Oesao memiliki obat-obatan yang lengkap, Puskesmas Oesao memiliki peralatan yang lengkap, pada kuadran II terdapat tiga atribut yaitu Puskesmas Oesao memberikan harga yang terjangkau, kemampuan dokter dan perawat dalam melayani pasien sangat cekatan, pada kuadran III terdapat satu atribut yaitu petugas mampu menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramdan (2020), tentang kualitas pelayanan yang didapatkan 6 atribut antara tingkat harapan dan kepentingan yang prioritasnya perlu di perbaiki agar tetap memiliki keunggulan. Dengan adanya hasil penelitian ini maka Puskesmas perlu melakukan perbaikan karena memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah pada pengadaan obat-obatan, kelengkapan peralatan medis dan kemampuan dokter perlu ditingkatkan.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Empati Diwilayah Kerja Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang

Zeutmal et.al dalam Hardiyansyah, (2018) mengatakan empati merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan

kepada pasien dan berupaya memahami keinginan pasien dengan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi, memberikan pelayanan tanpa memandang status. Pelayanan di Puskesmas Oesao pada dimensi empati empat atribut yaitu memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, perhatian kepada keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada pasien tanpa memandang status dan antara petugas pelayanan rawat jalan dan pasien terjalin komunikasi yang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Oesao sudah sangat sesuai dengan empati. Berdasarkan hasil *importance performance analys* rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi empati pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Oesao dilihat dari tingkat kesesuaian sebesar 92,65% yang di kategorikan sangat puas sehingga perlu dipertahankan agar tetap terjaga kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Ratnasari et.al.,(2020) yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien dimensi empati di RSUD Sekayu, dimana dimensi ini mendapat perhitungan tingkat kepuasan pasien 58% yang dikategorikan kurang puas. Hasil dari diagram kartesius mempunyai dua atribut yang masuk dalam kategori kuadran III yaitu perhatian kepada keluhan pasien dan keluarganya, antara petugas pelayanan rawat jalan dan pasien terjalin komunikasi yang baik dan dua atribut masuk dalam kuadran IV yaitu memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, pelayanan kepada pasien tanpa memandang status dan lain-lain. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Nita Prihatin (dkk), 2019 menyatakan bahwa yang mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien terdapat pada aspek empati dan perlu di pertahankan.

Kepuasan pasien pada dimensi empati dimana pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima karena pelayanan ini pasien merasa ada perhatian secara pribadi seperti pelayanan dari dokter, perawat tanpa memandang status social pasien seperti yang diharapkan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kajian kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bukti fisik, berdasarkan hasil *importance performance analys* rata-rata tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan dilihat dari tingkat kesesuaian sebesar 93,7 yang dikategorikan sangat puas, dari delapan atribut yang mewakili bukti fisik hanya enam atribut dinyatakan sangat sesuai dan dua atribut dinyatakan sesuai.
2. Keandalan, berdasarkan hasil *importance performance analys* rata-rata tingkat kesesuaian dimensi keandalan sebesar 94,34% yang dikategorikan sangat puas, dari empat atribut bahwa tiga atribut menyatakan sangat sesuai dan satu atribut sesuai oleh pasien.
3. Daya tanggap, berdasarkan hasil *importance performance analys* rata-rata tingkat kesesuaian dimensi 91,95% yang dikategorikan sangat puas. Penjabaran dalam diagram kartesius pada tiga atribut berada pada kuadran III yaitu petugas Puskesmas Oesao cepat tanggap dalam merespon kebutuhan pasien, petugas Puskesmas Oesao memberikan informasi yang jelas mudah dimengerti dan petugas kesehatan memberikan pelayanan tepat kepada pasien.
4. Jaminan, berdasarkan hasil *importance performance analys*, rata-rata tingkat kepuasan pasien pada tingkat kesesuaian dimensi sebesar 89,03% dikategorikan sangat puas, sehingga perlu di pertahankan agar tetap terjaga kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan

5. Empati, berdasarkan hasil *importance performance analys* rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi empati pada pelayanan rawat jalan di puskesmas Oesao dilihat dari tingkat kesesuaian sebesar 92,65% yang di kategorikan sangat puas sehingga perlu dipertahankan agar tetap terjaga kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima dengan presentasi tertinggi 95% dan presentasi terendah 90%. Rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang adalah 95% dengan klarifikasi sangat berkualitas.

Saran

Bagi Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang

- 1) Meningkatkan pelayanan yang selalu siap
- 2) Menambah ketersediaan obat-obatan yang lengkap
- 3) Menegakan peraturan terkait dengan keramahan petugas medis dalam menjawab pasien saat kesulitan memahami prosedur pelayanan yang diberikan.

Menambah ketersediaan perlengkapan alat-alat medis Peneliti Selanjutnya

Melakukan penelitian kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang adalah penelitian yang di khususkan pada masing-masing poliklinik sehingga diketahui kepuasan pasien pada pelayanan poli klinik tersebut. Atau penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode *importance performance analys*. Penelitian yang telah dilakukan ini masih jauh dari sempurna, untuk peneliti selanjutnya yang lebih khususnya pada pelayanan masing-masing poli klinik menggunakan analisis yang berbeda (seperti: gap analysis, customer satisfaction index, dsb) olehkarna itu disarankan untuk bisa meneliti keterbatasan penelitian ini.

Ucapan Terimakasih

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Apris A. Adu, S.Pt., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana;
2. Bapak Mustakim Sahdan, S.KM., M.Kes selaku Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana;
3. Ibu Ribka Limbu, S.KM., M.Kes selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah mengarahkan penulis selama menempuh perkuliahan;
4. Kepala Puskesmas Oesao Kabupaten Kupang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk pengambilan data awal;
5. Kepala Balitbangda Provinsi Nusa Tenggara Timur yang telah memberikan izin penelitian bagi penulis;
6. Bapa & ibu, adik-adik serta seluruh keluarga yang telah memberikan kasih sayangnya kepada penulis selama menempuh studi;
7. Rekan-rekan seperjuangan, se-program studi dan se-angkatan yang tidak dapat disebutkan satu persatu;

Semoga Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang memberikan balasan kasih yang setimpal atas segala jasa dan perhatian bapak ibu sekalian, dan semoga hasil penelitian mampu memberikan secercah manfaat bagi dunia ilmu pengetahuan, bagi penulis, dan pihak lain yang membutuhkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, H. J. (2007). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model). *Media Ekonomi*, 1-20.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Bahagia Makasar. *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Bisnis*, 05(01), 45-52.
- Darmin, Ningsih, S. R., Amir, H., Sarman, & Fauzan, M. R. (2022). Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode Important Performance Analysis (IPA) di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 66–76.
<https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/view/2459>
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33–42.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/18314>
- Hariyati, D., Akbar, R., & Silvana, M. (2017). Pembangunan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbasis Web dengan Fitur Mobile pada Puskesmas Tarok Kota Payakumbuh. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(3), 353–359.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25077/>
- Juwita, S. N. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Tawang Kota Tasikmalaya. *Actual Research Science Academic*, 5(1), 142–152.
<http://edukasional.com/index.php/ARSA/article/view/128>
- Kasuba, R. sari, Musiana, & Kurniawan, D. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan Sulamadaha Kota Ternate Barat. *Jurnal Serambi Sehat*, 11(02), 17–22.
<http://jurnal.umm.ac.id/index.php/serambisehat/article/view/291>.
- Kawulur, N. Y., Posumah, J., & Tampongangoy, D. L. (2020). Pengaruh Kemampuan Tenaga Medis Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. *Jurnal Unsrat*, 48-54.
- Kurnia, M. A., Gultom, R., Girsang, E., & Siagian, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 10–19.
<http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/view/1886>
- Kementerian Kesehatan. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat

- Kementerian Kesehatan. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Masyarakat No.44 Tahun 2016.
- Kementerian Kesehatan. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Kementrian Kesehatan. (2020). *Profil Kesehatan Kabupaten Kupang* .
- Lestari, Y., & Nurcahyanto, H. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang. *Departemen Administrasi Publik*, 1-12.
- Mamik. (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media.
- Munawwaroh, I. A., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 268-277.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran. ECG*. Jakarta.
- Radito, T. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–26. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jim/article/view/11753>
- Rahmawati, & Subadi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langan Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. *Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 1042-1055.
- Ramdan, U. S. (2020). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual-Importance Performance Analysis* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta]. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/55483>
- Rasmun, Ngula, O. M., & Setiadi, R. (2019). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Kesehatan Masyarakat*, 1-19.
- Ratnasari, D., Misnaniarti, & Windusari, Y. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Kesehatan Vokasional*, 74-82.
- Reihana, E., Saputri, A. G., & Nofita. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD Mayjend H.M Ryacudu Lampung Utara. *Mandala Pharmacon Indonesia*, 155-170.

- Ruru, J., Londa, V., & Sulistiowati, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Administrasi Publik*, 1-9.
- Rosdiana. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Serang* [Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang]. <http://eprints.untirta.ac.id/858/>
- Sugiono (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sondari, A. (2015). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015. In *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Wahyudin, I. (2012). *Hubungan Penerapan Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Bedah Rsud Labuang Baji Makassar Tahun 2012* [Universitas Islam Negeri Makasar]. <http://repositori.uin alauddin.ac.id/id/eprint/3440>
- Wahyuni, N., & Farida, A. (2021). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Curug, Kota Serang. *Journal of Baja Health Science*, 1(02), 179–190. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v1i02.1501>
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), 98–109. <http://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/413>
- Zainaro, M. A., & Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan pada Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187–194. <https://core.ac.uk/download/pdf/328113507.pdf>
- Zakaria, D. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1-1