

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TANJUNGREJO KABUPATEN KUDUS

Khairun Nisa¹, Masvan Yulianto²

^{1,2}Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKES Cendekia Utama Kudus
Jln. Lingkar Kudus-Pati Km 5 Jepang Mejobo Kudus, Kode Pos 59325

Email : nisakhair35@gmail.com

ABSTRAK

Saat ini kesehatan menjadi kebutuhan dasar masyarakat Indonesia. Puskesmas sebagai penyelenggara kesehatan tingkat pertama perlu menjaga mutu pelayanan agar pasien merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjungrejo sebanyak 78 responden. Jumlah sampel 44 responden dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner Permenpan_RB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian tingkat kepuasan di pendaftaran yaitu kurang puas 17 responden (38,6%), puas 22 responden (50,0%), sangat puas 5 responden (11,4%). Sedangkan di poli umum yaitu kurang puas 16 responden (36,4%), puas 25 responden (56,8%), dan sangat puas 3 responden (6,8%). Kemudian di apotek yaitu kurang puas 14 responden (31,8 %), puas 26 responden (59,1%), dan sangat puas 4 responden (9,1%). Tingkat kepuasan responden di Puskesmas Tanjungrejo mayoritas merasa puas.

Kata kunci: pasien rawat jalan, puskesmas, tingkat kepuasan

ABSTRACT

Health is now the basic requirement Indonesian society. Health centers as first-level health providers need to maintain the quality of service so that patients are satisfied. This study aims to describe the level of satisfaction of outpatients in Tanjungrejo Health Center, Kudus Regency. This type of research is quantitative descriptive survey method. The population of this study was 78 outpatients in Tanjungrejo Health Center. The number of samples was 44 respondents with accidental sampling technique. The research instrument used the Permenpan_RB questionnaire No. 14 of 2017. The results of research on level of satisfaction at registration namely less satisfied 17 respondents (38.6%), satisfied 22 respondents (50.0%), very satisfied 5 respondents (11.4%). Whereas in general polity namely less satisfied 16 respondents (36.4%), satisfied 25 respondents (56.8%), and very satisfied 3 respondents (6.8%). Then at the pharmacy namely less satisfied 14 respondents (31.8%), satisfied 26 respondents (59.1%), and very satisfied 4 respondents (9.1%). The level of satisfaction of respondents at the Tanjungrejo Public Health Center was mostly satisfied.

Keywords: *outpatients, health center, level of satisfaction*

LATAR BELAKANG

Saat ini kesehatan telah menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat Indonesia. Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan memiliki harapan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai dengan harapannya. Pemerintah sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan menanggapi tuntutan tersebut dengan membuat program “Indonesia Sehat” dengan salah satu programnya yaitu penguatan pelayanan kesehatan seperti puskesmas di setiap daerah (Kemenkes RI, 2019).

Menurut Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), menjelaskan bahwa puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan meliputi peningkatan kesehatan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan. Puskesmas terdiri atas upaya kesehatan perorangan (UKP) dan upaya kesehatan masyarakat (UKM) (Kemenkes, 2014). Rawat jalan termasuk salah satu bentuk upaya kesehatan perorangan tingkat pertama di puskesmas. Unit pelayanan ini menjadi barometer dari mutu pelayanan kesehatan di puskesmas (Suparta, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya berdasarkan standar dan kode etik profesi (Sriyanti, 2016). Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan (Muninjaya, 2015). Kepuasan dapat menggambarkan perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan hasil yang dirasakan (Simamora, 2012). Puas tidaknya pasien terhadap mutu pelayanan dapat memengaruhi citra puskesmas di mata masyarakat. Hal ini karena pasien yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman kepada teman, keluarga, dan tetangganya (Muninjaya, 2015).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Antari (2019) yang menyatakan bahwa dari 85 responden, pasien yang merasa puas sebanyak 75 responden (88,2%) dan pasien yang merasa tidak puas sebanyak 10 responden (11,8%). Aspek dimensi kepuasan yang paling dominan terdapat pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) dengan jumlah 72 responden (84,7%).

Upaya-upaya yang telah dilakukan petugas Puskesmas Tanjungrejo dalam menjaga kualitas pelayanan meliputi penyusunan tata nilai dan budaya mutu, penyusunan konsep mutu dan akreditasi, penyusunan manual mutu, perumusan kebijakan mutu dalam bentuk indikator mutu pelayanan, pertemuan dengan lintas sektor dan tokoh masyarakat, peningkatan program mutu administrasi dan manajemen, peningkatan program mutu UKP, penyusunan manual mutu UKM, evaluasi seluruh program mutu dan keselamatan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 30 Januari 2020 di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus melalui wawancara kepada 10 pasien dengan 5 pertanyaan. Hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa 6 pasien mengatakan puas terhadap 5 pertanyaan (pelayanan yang diberikan tidak memandang kasta, petugas berpakaian rapi, petugas tepat waktu saat memeriksa, petugas selalu senyum dan ramah saat melayani pasien, dan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia). Sedangkan 4 pasien mengatakan puas terhadap 3 pertanyaan (pelayanan yang diberikan tidak memandang kasta, petugas berpakaian rapi, dan petugas tepat waktu saat memeriksa) dan kurang puas terhadap 2 pertanyaan (petugas selalu senyum dan ramah saat melayani pasien dan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia).

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif yang merupakan penelitian untuk menggambarkan variabel-variabel tanpa menganalisa hubungan antar variabel yang diteliti (Dharma, 2011). Rancangan penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah rata-rata kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjungrejo per hari yaitu 78 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 44 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus. Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 2 – 23 Juni 2020. Instrument penelitian yang digunakan adalah kuesioner dari Permenpan_RB Nomor 14 Tahun 2017. Data penelitian ini dianalisis menggunakan analisis univariat dan cara ukur mengacu pada Permenpan_RB Nomor 14 Tahun 2017.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

a. Usia

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus pada Bulan Juni-Juli Tahun 2020 (n=44)

Usia	Frekuensi	Presentasi (%)
17-25 tahun	15	34.1
26-45 tahun	21	47.7
46-60 tahun	8	18.2
Total	44	100.0

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui bahwa usia responden paling banyak kategori 26-45 tahun yaitu 21 responden (47,7%) dan paling sedikit kategori 46-60 tahun yaitu 8 responden (18,2%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus pada Bulan Juni-Juli Tahun 2020 (n=44)

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi (%)
Laki-laki	10	22.7
Perempuan	34	77.3
Total	44	100.0

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui bahwa jenis kelamin responden lebih banyak perempuan yaitu 34 responden (77,3%) dibandingkan dengan laki-laki yaitu 10 responden (22,7%).

c. Pendidikan

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus pada Bulan Juni-Juli Tahun 2020 (n=44)

Pendidikan	Frekuensi	Presentasi (%)
Tidak tamat SD	1	2.3
SD	4	9.1
SMP	12	27.3
SMA	21	47.7
S1	5	11.4
S2	1	2.3
Total	44	100.0

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui bahwa pendidikan responden paling banyak yaitu SMA sebanyak 21 responden (47.7%) dan paling sedikit yaitu tidak tamat SD dan S2 masing-masing sebanyak 1 responden (2,3%).

d. Pekerjaan

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus pada Bulan Juni-Juli Tahun 2020 (n=44)

Pekerjaan	Frekuensi	Presentasi (%)
PNS	1	2.3
Karyawan Swasta	9	20.5
Buruh	11	25.0
IRT	13	29.5
Lainnya	10	22.7
Total	44	100.0

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 diatas diketahui bahwa pekerjaan responden paling banyak Ibu Rumah Tangga sebanyak 13 responden (29,5%) dan paling sedikit PNS sebanyak 1 responden (2.3%).

2. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

a. Tingkat Kepuasan Pasien di Pendaftaran

1) Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di pendaftaran

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pendaftaran Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus pada Bulan Juni-Juli Tahun 2020 (n=44)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentasi (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	17	38.6
Puas	22	50.0
Sangat Puas	5	11.4
Total	44	100.0

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan responden di pendaftaran paling banyak yaitu kategori puas sebanyak 22 responden (88,6%) dan paling sedikit yaitu kategori sangat puas sebanyak 5 responden (11,4%).

2) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur di pendaftaran

Tabel 4.6
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur di Pendaftaran Puskesmas
Tanjungrejo Kabupaten Kudus pada Bulan Juni-Juli Tahun 2020 (n=44)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Interpretasi
1.	Persyaratan	3,09	77,25	Baik
2.	System, Mekanisme, dan Prosedur	3,20	80,0	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	2,95	73,75	Kurang Baik
4.	Biaya/Tarif	3,79	94,75	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	79,54	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,31	82,95	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,25	81,25	Baik
8.	Sarana & Prasarana	2,90	72,72	Kurang Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,54	63,63	Kurang Baik

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diatas diketahui bahwa nilai IKM dari per unsur di pendaftaran Puskesmas Tanjungsrejo, angka tertinggi pada unsur Biaya/Tarif yaitu 94,75 dan angka terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 63,63.

b. Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Umum

1) Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli umum

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan
Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Tanjungsrejo
Kabupaten Kudus pada Bulan Juni-Juli Tahun 2020 (n=44)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentasi (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	16	36.4
Puas	25	56.8
Sangat Puas	3	6.8
Total	44	100.0

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan responden di poli umum paling banyak yaitu kategori puas sebanyak 25 responden (56,8%) dan paling sedikit yaitu sangat puas sebanyak 3 responden (6,8%).

2) Nilai Indeks kepuasan masyarakat per unsur di poli umum

Tabel 4.8
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur di Poli Umum Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus pada Bulan Juni-Juli Tahun 2020 (n=44)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai konversi IKM	Interpretasi
1.	Persyaratan	3,06	76,70	Baik
2.	System, Mekanisme, & Prosedur	3,09	77,27	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	2,93	73,29	Kurang Baik
4.	Biaya/Tarif	3,84	96,02	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	77,84	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,22	80,68	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,31	82,95	Baik
8.	Sarana & Prasarana	2,84	71,02	Kurang Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,54	63,63	Kurang Baik

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 diatas diketahui bahwa nilai IKM per unsur di poli umum Puskesmas Tanjungrejo, angka tertinggi pada unsur Biaya/Tarif yaitu 96,02 dan angka terendah pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 63,63.

c. Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek

1) Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di apotek

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus pada Bulan Juni-Juli Tahun 2020 (n=44)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentasi (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	14	31.8
Puas	26	59.1
Sangat Puas	4	9.1
Total	44	100.0

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 diatas diketahui bahwa tingkat kepuasan responden di apotek Puskesmas Tanjungrejo paling banyak yaitu kategori puas sebanyak 26 responden (59,1%) dan terendah kategori sangat puas yaitu 4 responden (9,1%).

PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

a. Usia

Hasil penelitian dalam tabel 4.1 menunjukkan bahwa usia responden yang berkunjung ke Puskesmas Tanjungrejo paling banyak 26-45 tahun yaitu 21 responden (47,7%), sedangkan paling sedikit berusia 46-60 tahun yaitu 7 responden (18,2%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eninurkhatun, Antono, & Eka (2017), menyatakan bahwa sebagian besar reponden berumur 26-45 tahun yaitu 54 responden (54%).

Usia merupakan salah satu faktor yang menentukan perilaku pasien terhadap pelayanan kesehatan. Pasien yang berusia dewasa cenderung lebih memahami arti penting kesehatan (Juwita, Helmi, & Jaka, 2019). Menurut asumsi peneliti usia responden yang datang ke Puskesmas Tanjungrejo lebih banyak pada usia dewasa karena mereka sudah mengetahui arti pentingnya kesehatan bagi dirinya sendiri. Sehingga mereka akan melakukan pemeriksaan secara rutin ke fasilitas pelayanan kesehatan.

b. Jenis kelamin

Hasil penelitian dalam tabel 4.2 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yang berkunjung ke Puskesmas Tanjungrejo lebih banyak perempuan dengan jumlah 34 responden (77,3%) dibandingkan laki-laki yaitu 10 responden (22,7%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Devhy, Yundari, Purwanti, & Prihartiningsih (2018), menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin responden perempuan yaitu 31 responden (51,7%) sedangkan laki-laki sebanyak 29 responden (48,3%).

Menurut ilmu psikologi kejiwaan, perempuan sebenarnya lebih detail dalam memandang suatu persoalan dibandingkan laki-laki. Sehingga perempuan lebih peduli terkait dengan permasalahan tentang kesehatan (Albert, 2011). Menurut asumsi peneliti jenis kelamin responden yang berkunjung di Puskesmas

Tanjungrejo lebih banyak perempuan karena perempuan cenderung memiliki minat untuk memeriksakan kesehatannya secara rutin dibandingkan laki-laki.

c. Pendidikan

Hasil penelitian dalam tabel 4.3 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yang berkunjung di Puskesmas Tanjungrejo paling banyak yaitu SMA sebanyak 21 responden (47,7%). Penelitian tersebut serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Marmaem, Tri, & Asiah (2018) yang menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden paling banyak pada jenjang pendidikan SMA yaitu 49 responden (49%).

Penelitian tersebut sejalan dengan teori menurut Notoatmodjo (2010) menyatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kesadaran seseorang akan status kesehatan dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut asumsi peneliti tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap pengetahuan seseorang yang membuat seseorang lebih sadar terhadap kesehatannya. Seseorang yang berpendidikan tinggi lebih terbuka dan mudah memahami informasi kesehatan dari luar sehingga mereka mau datang ke pelayanan kesehatan.

d. Pekerjaan

Hasil penelitian dalam tabel 4.4 menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang berkunjung di Puskesmas Tanjungrejo paling banyak sebagai IRT sebanyak 13 responden (29,5%). Hasil ini sejalan dengan distribusi berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak yaitu perempuan. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Chairunnisa & Maya (2017) yang menunjukkan bahwa pekerjaan responden paling banyak yaitu IRT sebanyak 54 responden (49,1%).

Pekerjaan adalah salah satu faktor struktur sosial dalam teori *Health System Models* yang dapat memberikan dorongan kepada seseorang dalam mengambil tindakan untuk kesehatannya (Notoatmodjo, 2010). Seseorang yang bekerja umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan responden yang tidak bekerja umumnya tidak memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan (Stefan, 2013). Menurut asumsi peneliti IRT paling banyak datang ke puskesmas karena mereka

memiliki waktu yang tidak terikat oleh jam kerja sehingga mereka dapat berkunjung lebih mudah dibandingkan dengan responden yang bekerja.

2. Tingkat kepuasan Pasien Rawat jalan

a. Tingkat kepuasan pasien di Pendaftaran

Hasil penelitian dalam tabel 4.5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di pendaftaran Puskesmas Tanjungrejo sebagian besar termasuk dalam kategori puas yaitu 22 responden (88,6%). Sebagian besar pelayanan di pendaftaran Puskesmas Tanjungrejo termasuk dalam kategori baik. Namun dilihat dari nilai IKM di 9 unsur kuesioner masih terdapat unsur dalam kategori kurang baik yaitu pertama, unsur nomor 3 waktu penyelesaian (73,75). Hal ini dikarenakan terdapat dua tempat di bagian pendaftaran selama adanya wabah *COVID 19*. Saat pasien datang, ia akan ke tempat *screening* yang berada diluar gedung dahulu untuk dilakukan pengecekan suhu tubuh, apabila suhu tubuh pasien lebih dari 37,5 °C maka pasien akan langsung dirujuk ke UGD sedangkan pasien yang suhunya kurang dari 37,5 °C diperbolehkan untuk masuk ke ruangan. Pasien yang masuk ruangan akan dipanggil 2 nomor secara berurutan karena adanya penerapan *social distancing*. Menurut pengunjung waktu tunggu di pendaftaran rata-rata lebih dari 15 menit, hal ini juga tergantung dari banyaknya pengunjung. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulana, Risma, Andi, & Ali (2019) yang menunjukkan bahwa responden yang menyatakan waktu tunggu pendaftaran lama yaitu 84 responden (49,4%). Pasien mengatakan bahwa waktu tunggu pasien sama dengan 30 menit, tergantung dari banyaknya pasien yang berkunjung di Puskesmas Maccini Sombala.

Menurut Permenpan_RB Nomor 14 Tahun 2017 waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Depkes RI tahun 2008, waktu tunggu pendaftaran yaitu kurang lebih 10 menit. Hal ini dikarenakan masalah waktu tunggu pelayanan masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan (Bustami, 2011). Menurut asumsi peneliti waktu tunggu di pendaftaran menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Apabila waktu tunggu tidak efektif

dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di pendaftaran.

b. Tingkat kepuasan di Poli Umum

Hasil penelitian dalam tabel 4.7 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di tempat poli umum Puskesmas Tanjungrejo sebagian besar termasuk dalam kategori puas yaitu 25 responden (56,8%). Sebagian besar pelayanan di Poli Umum Puskesmas Tanjungrejo termasuk dalam kategori baik. Namun dilihat dari nilai IKM di 9 unsur kuesioner masih terdapat unsur dalam kategori kurang baik yaitu pertama, unsur nomor 3 waktu penyelesaian (73,29). Pengunjung rata-rata mengatakan waktu tunggu di poli umum sekitar kurang lebih 30 menit. Waktu tunggu di Puskesmas Tanjungrejo masuk dalam kategori “sedang” dikarenakan berada dalam waktu 30-60 menit. Hal ini tergantung banyaknya pengunjung yang datang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni & Gerardin (2017) yang menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan dengan mengambil 100 sampel dari pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Pesantren 1 didapatkan rata-rata 55,45 menit jadi dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pasien rawat jalan termasuk dalam kategori “sedang” karena berada dalam waktu 30-60 menit.

Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu pada saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli untuk dianamnesa dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari 90 menit (kategori lama), 30-60 menit (kategori sedang), dan ≤ 30 menit (kategori cepat). Sedangkan waktu tunggu berdasarkan standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasarkan Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 ialah kurang atau sama dengan 60 menit (Kemenkes, 2008).

c. Tingkat kepuasan di Apotek Puskesmas Tanjungrejo

Hasil penelitian dalam tabel 4.9 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Tanjungrejo sebagian besar termasuk dalam kategori puas yaitu 25 responden (59,1%). Sebagian besar pelayanan di Apotek Puskesmas Tanjungrejo termasuk dalam kategori baik. Namun dilihat dari nilai

IKM di 9 unsur kuesioner masih ada dua unsur dalam kategori kurang baik yaitu pertama, unsur nomor 8 sarana dan prasarana (71,59). Fasilitas sarana dan prasarana yang belum ada di apotek meliputi penyediaan bulletin, leaflet, poster, majalah dinding yang memuat tentang informasi obat dan ruang khusus konseling obat. Selain itu jumlah kursi tunggu masih kurang.

Penelitian tersebut serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar, Nurul, Siti, & Rida (2018) yang menunjukkan bahwa secara umum responden puas terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Karang Intan sebanyak 214 responden (78,68%). Namun pada dimensi *tangible* sebagian besar responden mengatakan tidak puas dengan presentasi 54,59%. Hal ini dikarenakan belum tersedianya brosur obat, leaflet obat, dan majalah kesehatan di Apotek Puskesmas Karang Intan 2.

Menurut Kemenkes RI (2016) tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang diperlukan untuk menunjang pelayanan farmasi meliputi ruang penerimaan obat, ruang pelayanan resep dan peracikan (produksi sediaan secara terbatas), ruang penyerahan obat, ruang penyimpanan obat dan bahan medis habis pakai, dan ruang konseling. Selain itu tersedianya bulletin, leaflet, brosur, poster, majalah dinding, dan lain-lain yang berkaitan dengan informasi obat atau kesehatan. Menurut asumsi peneliti kelengkapan sarana dan prasarana di apotek merupakan salah satu faktor penting untuk menunjang proses pelayanan kesehatan terhadap pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Pendaftaran Puskesmas Tanjungrejo sebagian besar responden mengatakan puas sebanyak 22 responden (50,0%), kurang puas sebanyak 17 responden (38,6%), dan sangat puas sebanyak 5 responden (11,4%).
2. Hasil penelitian menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Tanjungrejo sebagian besar responden mengatakan puas

sebanyak 25 responden (56,8%), kurang puas sebanyak 16 responden (36,4%), dan sangat puas sebanyak 3 responden (6,8%).

3. Hasil penelitian menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Pendaftaran Puskesmas Tanjungrejo sebagian besar responden mengatakan puas sebanyak 26 responden (59,1%), kurang puas sebanyak 14 responden (31,8%), dan sangat puas sebanyak 4 responden (9,1%).

Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian serupa tetapi untuk jenis penelitian korelasi yang dapat di implementasikan oleh pihak puskesmas.
 - b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan responden yang melakukan kunjungan secara *continue*, seperti pasien TB, pasien *stroke*, dan lain-lain.
2. Bagi Puskesmas
 - a. Tempat pendaftaran
Membuat pendaftaran secara online agar tidak terjadi penumpukan pasien saat mendaftar, menambah jumlah kursi tunggu di tempat *screening* pendaftaran, dan menyediakan alat tulis dan kertas untuk mengisi kotak saran.
 - b. Tempat poli umum
Memisahkan kursi tunggu di setiap poli unit rawat jalan, menyediakan kertas dan alat tulis untuk mengisi kotak saran dan menyediakan nomor layanan pengaduan, saran, dan masukan.
 - c. Tempat apotek
Menyediakan bulletin, leaflet, poster, majalah dinding yang memuat tentang informasi obat, menyediakan ruang khusus konseling obat, menyediakan kertas dan alat tulis untuk mengisi kotak saran dan menyediakan nomor layanan pengaduan, saran, dan masukan.
3. Bagi institusi pendidikan
Bagi institusi pendidikan dapat menambah pustaka dan kajian ilmu tentang tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D.O., Nurul, M., Siti, M., & Raida, H. (2018). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Karang Intan 2 kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. *Borneo Journal of Pharmascientech*. vol. 2(2), ISSN-Online: 2548-3897.
- Albert, M. 2011. Gender effects on customer satisfaction in banking industry a case of commercial bank in bandura, Zimbabwe, *E3 journal business management and economic*, vol.2(1), pp. 040-044
- Antari, N.K.N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kesmas Payangan, Gianyar, Bali, *Intisari Sains Medis*, vol. 10(3), P-ISSN: 2503-3638; E-ISSN: 2089-9084, p. 492-496.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Erlangga: Jakarta
- Chairunnisa & Maya, P. (2017). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) tahun 2015. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, vol. 12(1), hal .9-27
- Devhy, N.L.P., Yundari, A.A.I.D.H., Purwanti, I.S., & Prihartiningsih, D. (2018). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani di Kabupaten Gianyar tahun 2018. *BMJ*, vol. 5(2), hal.189-197.
- Dharma. K.K. (2011). *Metodelogi penelitian keperawatan*. CV. Trans Info Media: Jakarta Timur
- Eniurkhatun, B., Antono, S., & Eka, Y.F., (2017). Analisa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 5(4), ISSN:2356-3346, hal. 33-42.
- Juwita, D.A., Helmi, A., & Jaka, P. (2019). Kajian kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek rawat jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Farmasi Higea*. Vol 11(1), hal. 32-40
- Kemkes RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/VI/2008 tentang indikator waktu pelayanan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kemkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- _____. (2019). '4 Tahun penguatan pelayanan kesehatan'. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, diakses tanggal 1 Februari 2020, <<http://www.depkes.go.id/article/view/19011400004/4-tahun-penguatan-pelayanan-kesehatan.html>>
- Kempan-RB. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik*. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Jakarta.

- Marmaem, Tri, N.U., & Asiah, S. (2018). Faktor-faktor mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2017. *Jurnal Jumantik*, vol. 3(2), hal. 16-27
- Maulana, D., Risma, T., Andi, A., & Ali, I. (2019). Analisis hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal kesehatan*. Vol 12 (1), hal 99-111.
- Muninjaya, A.A.G. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Edisi kedua. EGC: Jakarta.
- Nesimnasi, V., Petrus, R., Enjelita, M.N. (2019). Indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan public di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Journal of Community Health*, vol 1(4), e-ISSN: 2685-2438, hal. 147-154
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu perilaku kesehatan*. PT. Rineka Cipta.Jakarta.
- Nugraheni, R. & Gerardin, R.K. (2017). Gambaran waktu tunggu pasien dan mutu pelayanan rawat jalan di Poli Umum UPTD Puskesmas Pesantren 1 Kota Kediri tahun 2017. *Jurnal Wijaya*. vol. 4 (2), P-ISSN; 2355-6498 E-ISSN: 2442-6555,
- Rahmawita, D., Novi, B., Irawati, S. (2020). Analisis indeks kepuasan masyarakat di Klinik Umum Puskesmas Talang Banjar Kota Jambi tahun 2020. *Scientia journal*, vol. 9(1), hal. 232-237
- Renaldi, R., Widodo, M.D. (2018). Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II Kabupaten Kampar tahun 2017. *Collaborative Medical Journal (CMJ)*, vol. 1(2)..
- Shofiana, N.B., Septo, P.A., Eka, Y.F. (2019). Analisis proses pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Jatisrono 1 Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 7(1), ISSN: 2356-3346, hal. 105-112
- Sihotang, T.L. & Mitha S. (2019). Analisis indeks kepuasan pasien rawat jalan terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Menteng di Kota Palangka Raya, *Anterior Jurnal*, vol. 8(2), p-ISSN: 412-1395; e-ISSN: 2355-3529, p. 52-57
- Simamora, R. (2012). *Buku ajar manajemen keperawatan*. EGC: Jakarta
- Sriyanti, C. (2016). *Mutu layanan kebidanan dan kebijakan kesehatan*, [e-book], diakses tanggal 16 Januari 2020, dari <http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wpcontent/uploads/2017/08/Mutu-dan-Kebijakan-Layanan-Kesehatan-Komprehensif.pdf>
- Stefan, Mariana, M. (2013). *Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan*