



<http://ejournal.ihdn.ac.id/index.php/jyk>

Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur

I Luh Santi Pratiwi, Made Karma Maha Wirajaya, Putu Ayu Laksmi

Universitas Bali Internasional

Diterima 21 Agustus 2023, direvisi 26 September 2023, diterbitkan 30 September 2023

e-mail: Shantiipratiwi26@gmail.com

ABSTRAK

Misi pusat kesehatan masyarakat adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat setempat melalui inisiatif layanannya. Namun masih terdapat permasalahan pada petugas yang menyampaikan informasi yang membingungkan, sehingga menyebabkan pasien merasa bingung, waktu tunggu yang terlalu lama untuk mendapatkan layanan, dan kurangnya informasi mengenai prosedur pendaftaran di loket. Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik di loket pendaftaran pasien, Puskesmas harus menerapkan langkah-langkah untuk mengelola mutu pelayanan pendaftaran. Penelitian ini bersifat kuantitatif, menggunakan desain cross-sectional, dan mensurvei 120 pasien. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode non-probabilistik, yaitu sampling aksidental. Istilah "accidental sampling" mengacu pada praktik pemilihan responden secara acak untuk melakukan survei mengenai kualitas layanan dengan menggunakan karakteristik "nyata", "dapat diandalkan", "empati", "responsif", dan "jaminan". Instrumen yang digunakan adalah kuisioner dimana metode analisis data dilakukan dengan perhitungan rata – rata. Dari hasil penelitian Bukti fisik / penampilan (*Tangible*) mencapai skor 3,0 dengan kategori baik, variabel Keandalan (*Reliability*) mencapai skor 3,0 dengan kategori baik, indikator Perhatian (*Empathy*) mencapai skor 2,8 dengan kategori cukup, variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) mencapai skor 2,7 dengan kategori cukup, terakhir yaitu variabel Jaminan (*Assurance*) mencapai skor 2,9 dengan kategori baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dikategorikan sudah baik dari semua aspek penilaian.

Kata kunci : Puskesmas; Kualitas Pelayanan; Pendaftaran

ABSTRACT

The mission of the community health center is to enhance the health of the local populace via its service initiatives. Still, there are issues with workers delivering confusing information, leading to patients feeling confused, with waiting times for service being too lengthy, and with a lack of information about the registration procedure at the counter. In order to provide better service at the patient registration counter, the health center must implement measures to manage the quality of registration services. This study was quantitative in nature, utilizing a cross-sectional design, and it surveyed 120 patients. Non-probabilistic sampling methods, namely accidental sampling, were used. The term "accidental sampling" refers to the practice of randomly selecting respondents to conduct surveys on service quality using the characteristics "tangible," "reliable," "empathetic," "responsive," and "assurance".. The instrument used is a questionnaire where the data analysis method is carried out by calculating the average. From the results of the study Physical evidence / appearance (Tangible) scored 3.0 in the good category, the Reliability variable scored 3.0 in the good category, the Empathy indicator scored 2.8 in the sufficient category, the Responsiveness variable (Responsiveness) achieved a score of 2.7 in the sufficient category, the last, namely the variable Assurance, which scored 2.9 in the good category. It can be concluded that the quality of service at the UPTD Health Center II at the East Denpasar District Health Office is categorized as good from all aspects of the assessment.

Keywords : Puskesmas; Service Quality; Registration

I. PENDAHULUAN

Kualitas layanan mereka adalah yang terpenting. Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa perusahaan dapat ditingkatkan dengan pelayanan yang penuh perhatian. Peningkatan kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui maksimalisasi pengalaman pelanggan yang positif dan minimalisasi atau penghapusan pengalaman negatif, baik secara umum maupun khusus dalam konteks pelayanan pasien (Tawakal & Untarini, 2016).

Masyarakat terus menyuarakan kekhawatiran bahwa layanan yang mereka dapatkan di Indonesia jauh dari harapan mereka. Salah satu permasalahan yang terus terjadi adalah tingginya waktu tunggu untuk mendapatkan layanan medis. Sederhananya, layanannya sendiri membutuhkan waktu lebih sedikit dibandingkan masa tunggu. Antrean panjang membuat masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Puskesmas merupakan pintu masuk bagi sebagian besar individu untuk menerima layanan kesehatan masyarakat; oleh karena itu, mereka mempunyai tanggung jawab untuk memberikan layanan prima yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh pemerintah (Hubalillah dkk., 2022).

Untuk menjamin pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dan pada akhirnya memberikan kepuasan kepada masyarakat, mutu pelayanan yang diberikan. pelayanan yang diberikan harus

ditingkatkan. Namun, di Indonesia, kualitas layanan masih rendah, sehingga pemerintah terdorong untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal merupakan hal yang penting, namun harus ditunjang dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dan dengan demikian pelayanan yang diberikan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Masyarakat atau pasien tidak akan mendapatkan pelayanan yang cukup sesuai dengan harapan pasien apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak memadai (Sanah Nor, 2017).

Puskesmas sangat mengandalkan layanan pendaftaran rawat jalan sebagai unit pelayanan garda terdepan. Prosedur pendaftaran merupakan titik interaksi pertama antara petugas puskesmas dengan pasien atau anggota keluarganya. Data penting pasien harus disertakan dalam layanan pendaftaran pasien. Registrasi pasien (pendaftaran), pemberian formulir rekam medis dalam buku rekam medis, dan menginformasikan kepada pasien tentang layanan yang tersedia di fasilitas kesehatan yang bersangkutan merupakan tanggung jawab utamanya yang lain. Meskipun polisi efisien, baik, sopan, tertib, dan bertanggung jawab dalam menangani pasien, layanan yang dihasilkan cenderung berkualitas tinggi dan sesuai dengan harapan masyarakat (Setiarini dan Nurseto, 2017).

Waktu tunggu pasien masih menjadi permasalahan, berdasarkan data yang dihimpun pada saat pemeriksaan prosedur pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. Pasien mengalami ketidaknyamanan saat menunggu karena tingginya volume pasien dan kurangnya ketersediaan tempat duduk (Shofiana et al., 2019). Selain itu, berdasarkan penelitian terkait kualitas pelayanan pasien di Puskesmas Kedungdoro pada trimester 2 diketahui ada 24 pengaduan pelayanan seperti kurang ramahnya petugas, waktu antrian yang panjang, ruang tunggu yang tidak nyaman karena sempit dan panas serta lainnya. Selain itu, berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 diketahui bahwa unsur pelayanan di Puskesmas Kedungdoro yang paling rendah adalah penanganan pengaduan yang tidak kunjung diselesaikan, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai dan prosedur pelayanan yang dianggap tidak efektif oleh masyarakat. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien di Puskesmas Kedungdoro masih belum optimal (Yuni Rachmawati et al., 2022).

Menurut (Putri, 2013) kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari lima dimensi antara lain: Bukti langsung (*tangible*) seperti penampilan fisik, penampilan staf dan kesesuaian alat yang digunakan pada pelayanan. Keandalan (*reliability*) kesesuaian pelayanan, kepedulian atau perhatian puskesmas terhadap pasien, ketepatan waktu dalam pelayanan. Kecepatan, ketepatan,

kesiapsiagaan, dan kemauan memenuhi kebutuhan pasien merupakan ciri-ciri Puskesmas yang responsif. Kemampuan untuk menanamkan rasa percaya diri terhadap pelayanan puskesmas tergantung pada keahlian dan keramahan petugasnya. Empati mengacu pada ketertarikan tulus fasilitas kesehatan terhadap kesejahteraan pasiennya dan kepedulian serta perhatian yang ditunjukkan karyawannya terhadap pasien tersebut. Kebahagiaan pasien dapat dilihat sebagai ukuran kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur masih ada masalah terkait dengan pelayanan pendaftaran yang dilaksanakan di puskesmas tersebut. Masalah yang peneliti temui yaitu disiplin pegawai puskesmas dalam melakukan pelayanan seperti keterlambatan jam buka pada pelayanan loket pendaftaran yang menimbulkan keluhan pada pasien, waktu tunggu pasien dipanggil untuk pelaksanaan pendaftaran, informasi yang diberikan oleh petugas pendaftaran tidak jelas. Akibatnya, pelayanan yang diberikan oleh petugas di puskesmas masih belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh masyarakat setempat.

Berdasarkan ringkasan sebelumnya, penulis berencana untuk menyelidikinya dalam judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur”, sehingga nantinya dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan pendaftaran.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang dikenal dengan penelitian deskriptif observasional cross-sectional. Investigasi ini dilakukan di UPTD Puskesmas II yang berada di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Denpasar Timur dan berlangsung selama total tiga bulan, dimulai pada bulan Maret 2023 dan berakhir pada bulan Mei 2023. Untuk mengumpulkan keterangan atau data mengenai kualitas layanan yang ditawarkan, peneliti menggunakan kuesioner. Pasien dengan diagnosa BPJS serta pasien umum yang terdaftar di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kabupaten Denpasar Timur pada masa pendaftaran penelitian (Maret 2023–Mei 2023) dimasukkan sebagai peserta. Wawancara dilakukan terhadap total 120 orang untuk keperluan penelitian ini. Pada skala yang berkisar antara 0 sampai 4, tanggapan berikut mungkin diberikan untuk setiap pernyataan: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Tidak Setuju dan Tidak Setuju, dan (4) Sangat Setuju. Dengan menggunakan statistik deskriptif, komponen berwujud (penampilan elemen fisik), dapat diandalkan (keandalan), responsif (daya tanggap), meyakinkan (jaminan), dan empati

(kemudahan akses dan pemahaman konsumen) dari setiap dimensi SERVQUAL dianalisis, dan skornya. dikumpulkan di sejumlah kategori penilaian yang berbeda.

III. PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dengan jumlah responden sebanyak 120 responden. Untuk menentukan sampel ini, karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan umur dan jenis kelamin. Gambaran karakteristik responden berdasarkan variabel demografi petugas pasien UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

No	Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
I. Umur			
1	≤30 tahun	31	25,83
2	31 – 40 tahun	31	25,83
3	≥41 tahun	58	48,33
	Total	120	100
II. Jenis Kelamin			
1	Perempuan	63	52,5
2	Laki - Laki	57	47,5
	Total	120	100

Berdasarkan tabel 1 mengenai usia responden dapat dilihat bahwa pasien dengan usia ≤30 tahun mempunyai persentase sebesar (25,83%), usia 31 – 40 tahun sebesar (25,83%), usia ≥41 tahun sebesar (48,33%) dengan jumlah total responden yaitu 120 pasien. Pengolahan data menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan umur paling banyak terdapat pada umur ≥41 tahun. Hasil penelitian (Heckman et al., 2012) dengan jumlah total responden yaitu 100 pasien yang tertinggi berasal dari kelompok usia 41 – 50 tahun dengan persentase sebesar 32% dan >50 tahun dengan persentase sebesar 28%. Pada penelitian Oroh dan Pondaag pada tahun 2014 mengatakan bahwa bersamaan dengan bertambahnya usia, menurut Oroh dan Pondaag 2014 kesehatan masyarakat memburuk seiring bertambahnya usia, dan akibatnya, masyarakat lanjut usia lebih cenderung mencari pengobatan dibandingkan masyarakat muda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden perempuan berjumlah 52,5% dari sampel, sedangkan responden laki-laki berjumlah 47,5% dari sampel. Temuan ini didasarkan pada distribusi sampel berdasarkan gender.

Tabel 2. Nilai Total Tangible

Pernyataan	Responden	Jumlah skor	Rata-Rata	Kategori
1	120	366	3.1	Baik
2	120	354	3.0	Baik
3	120	389	3.2	Baik
4	120	346	2.9	Baik
Total			3.0	Baik

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian pada analisis kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dari variabel bukti fisik / penampilan secara keseluruhan mendapatkan skor 3,0 dengan kategori baik.

Sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan selama bulan suci Ramadhan, penyelidikan Muhafidin dan Miradhia pada tahun 2021 berkonsentrasi pada tingkat perhatian medis yang ditawarkan oleh klinik masyarakat yang berlokasi di sekitar lokasi. Peneliti melihat berbagai aspek, seperti aksesibilitas fasilitas umum seperti kamar mandi dan tempat parkir serta ada tidaknya layanan pengaduan, besaran fasilitas, standar ruang tunggu, dan jumlah yang tersedia. tempat parkir. Berdasarkan temuan penelitian statistik, skor rata-rata untuk seluruh indikator berwujud adalah 235, yang menempatkannya pada kategori memuaskan. Menurut Ramadhan, Muhafidin, dan Miradhia (2021), Puskesmas Ibum mampu mempertahankan operasional pelayanannya karena memiliki jumlah ruangan yang memadai dan fasilitas umum yang berkualitas. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan Eskalinda pada tahun 2021, sebagian besar pasien yang berkunjung ke Puskesmas Enok Tembilahan menyatakan merasa nyaman menunggu pengobatan. Berdasarkan analisis terhadap jawaban yang diberikan oleh pasien dan anggota keluarga pasien yang berkunjung ke klinik dan diberikan pertanyaan mengenai benda nyata (bukti langsung), diperoleh hasil. Menjaga kebersihan lingkungan adalah kepentingan terbaik semua orang. Selain itu, sebagian besar masyarakat yang berobat ke puskesmas mengatakan bahwa fasilitas tersebut bersih. Infrastruktur, termasuk loket dan peralatan panggilan, umumnya dalam kondisi baik, dan sebagian besar pasien melaporkan bahwa infrastruktur tersebut memadai untuk memenuhi kebutuhan mereka. Mayoritas pelanggan berpendapat bahwa orang-orang di meja depan cantik, dan penilaian mereka terhadap aspek ini rata-rata berada pada kisaran positif sebanyak 60,38 persen (Eskalinda, 2021).

Hal ini sesuai dengan kondisi di lapangan di mana ruang tunggu yang cukup nyaman sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan kenyamanan dikarenakan ruang tunggu yang nyaman merupakan hal yang diharapkan oleh setiap pengguna fasilitas kesehatan saat menunggu antrian dan juga memiliki jumlah kursi yang mencukupi atau memadai sehingga

tidak ada pasien yang tidak mendapatkan kursi selama menunggu antrian. Di ruang tunggu puskesmas telah disediakan pendingin sehingga pasien tidak perlu khawatir kepanasan saat mengantri. Untuk memberikan tingkat kenyamanan maksimal bagi individu yang diharuskan mengantri, ruang tunggu pasien selalu dijaga kebersihannya. Pasien dan masyarakat yang menggunakan Puskesmas memerlukan fasilitas yang lebih baik. Namun kualitas pelayanan kesehatan juga didukung oleh penampilan petugas yang selalu rapi dan menyenangkan. Hal ini memastikan pasien dapat bersantai saat dilayani oleh staf. sangat baik karena memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan yang diperoleh pasien di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kabupaten Denpasar Timur dari tenaga medis ahlinya.

Tabel 3. Nilai Total *Reliability*

Pernyataan	Responden	Jumlah Skor	Rata-Rata	Kategori
1	120	370	3.1	Baik
2	120	375	3.1	Baik
3	120	373	3.1	Baik
4	120	337	2.8	Cukup
5	120	354	3.0	Baik
Total			3.0	Baik

Berdasarkan tabel 3 hasil penelitian analisis kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dari variabel kehandalan secara keseluruhan mendapatkan skor 3,0 dengan kategori baik. Pasien ditanya pada penelitian Rensiner, Azwar, dan Putra tahun 2018 proses pendaftaran rawat jalan mudah dan tidak berbelit-belit, informasi yang diterima dari perawat baik dan jelas atau tidak, dan ada tidaknya kendala selama berada di dalam proses menerima perawatan. Para peneliti menemukan bahwa pasien merespons positif ketiga pertanyaan tersebut. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2020 oleh A. Pananrangi menemukan bahwa petugas yang bekerja di Puskesmas Padongko mempunyai nilai yang cukup tinggi yang menunjukkan bahwa mereka mampu memberikan pelayanan dengan baik dan tepat. Kecepatan petugas loket dalam memberikan layanan dinilai sangat baik, dan sebagian besar pasien menyatakan bahwa mereka menerima layanan tepat waktu. Cepat dan akurat menunjukkan mampu menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang ditentukan (A. Pananrangi M et al., 2020). Akurat berarti mengetahui dan memahami tugas dan kewajibannya secara tepat sesuai kebutuhan, dan cepat berarti mampu melakukan aktivitasnya. Mayoritas klien berpendapat bahwa tingkat keahlian staf loket dalam membantu mereka berada di atas rata-rata (Eskalinda, 2021).

Sesuai dengan keadaan di lapangan petugas pendaftaran di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur selalu menyampaikan informasi yang diharapkan pasien secara jelas sesuai dengan SOP yang ada sehingga pasien mudah mengerti dengan informasi yang disampaikan oleh petugas disaat pasien tidak paham mengenai pelayanannya karena jika ada penyampaian informasi yang tidak jelas yang disampaikan oleh petugas akan menyebabkan kebingungan pada pasien dan memperburuk kualitas pelayanan, selain itu petugas juga mampu mencatat pendaftaran pasien tanpa ada kesalahan sehingga pasien juga tidak perlu menunggu lama saat pendaftaran hal ini juga membuat pasien nyaman dengan kualitas pelayanan yang ada di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur.

Tabel 4. Nilai Total *Emphaty*

Pernyataan	Responden	Jumlah skor	Rata-Rata	Kategori
1	120	221	1.8	Kurang
2	120	358	3.0	Baik
3	120	361	3.0	Baik
4	120	403	3.4	Baik
5	120	360	3.0	Baik
Total			2.8	Cukup

Berdasarkan hasil penelitian analisis kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dari variabel perhatian dengan skor 2,8 dengan kategori cukup.

Sejalan dengan temuan (Sri Irmawati, H. Sultan M., 2019) yang menyatakan bahwa dimensi empati yang diterapkan hampir sesuai dengan harapan masyarakat dengan nilai 6,88 (cukup), dimana aparat sosial memberikan perlakuan atau perhatian pribadi terhadap orang yang dilayani, sehingga tercipta suasana harmonis dan saling pengertian antara pemberi dan penerima pelayanan. A. Pananrangi M, dkk. Pada tahun 2020 diperoleh skor sebesar 58,58 yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan kapasitas yang memadai untuk melakukan kegiatan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), serta selalu menampilkan sikap persuasif sehingga pasien dapat mempercayainya. Selain itu, mereka menemukan bahwa skor 58,58 menunjukkan bahwa staf layanan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dalam hal ini tidak sulit untuk berbincang dengan ramah petugas pendaftaran di UPTD Puskesmas II yang merupakan bagian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Denpasar Timur.

Mereka memiliki pandangan optimis terhadap penduduk di wilayah tersebut secara keseluruhan, kemudahan dan juga kesabaran petugas dalam menanggapi pernyataan – pernyataan dari pasien memberikan kebebasan bagi pasien yang tidak paham mengenai pelayanan yang diinginkan atau pun pertanyaan lain terkait pelayanan yang ingin diterima oleh pasien. Selain itu, petugas juga tidak membedakan status sosial pasien saat memberikan pelayanan sehingga pasien bisa merasa adil tanpa rasa dibeda – bedakan antara status social yang tinggi atau pun rendah karena petugas menyamakan pelayanan bagi seluruh pasien di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur, hal ini juga bisa membuat pasien menilai bahwa puskesmas memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 5. Nilai Total *Responsiveness*

Pernyataan	Responden	Jumlah Skor	Rata-Rata	Kategori
1	120	374	3.1	Baik
2	120	363	3.0	Baik
3	120	303	2.5	Cukup
4	120	225	1.9	Kurang
5	120	354	3.0	Baik
Total			2.7	Cukup

Berdasarkan tabel 5 hasil penelitian analisis kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dari variabel ketanggapan memiliki skor 2,7 dengan kategori cukup.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Irmawati dan H. Sultan M. pada tahun 2019, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga kurang terlaksana dari harapan masyarakat, dimana aparaturnya belum memenuhi harapan masyarakat. telah terpelihara dengan baik. Masih kurangnya daya tanggap di bidang kesehatan dalam mengenali harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya serta mencari solusi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan tersebut. Mayoritas orang percaya bahwa hal itu memenuhi harapan mereka. (Kuntoro & Istiono, 2017) Pasien Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta memiliki kepercayaan terhadap kemampuan petugas yang mampu membantu, tanggap, dan memecahkan masalah (60,01), selain kejelasan informasi layanan yang akan mereka dapatkan selama ini proses pendaftaran (Kuntoro & Istiono).

Hal ini juga sesuai dengan keadaan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur dimana daya tanggap (*responsiveness*) petugas sangat penting untuk menunjang kualitas pelayanan untuk menghadapi keluhan – keluhan masyarakat yang menggunakan pelayanan Kesehatan di puskesmas agar petugas juga jelas mendengarkan

keluhan pasien dan memperhatikan kekhawatiran pasien dan memberikan jawaban atas pertanyaan mereka tentang penyakit, diagnosis, dan pengobatannya. Hal ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga memungkinkan pasien memahami apa yang sedang terjadi dan mengajukan pertanyaan. Ketika seorang pasien memerlukan lebih banyak perawatan medis, mereka sering kali kembali ke dokter atau fasilitas yang sama untuk mendapatkan perawatan. Karena hal itu akan meningkatkan dan membangkitkan minat pasien untuk kembali lagi suatu saat nanti. Sangat penting untuk dapat mengunjungi dokter yang sama setiap kali tinggal di masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan dan ketergantungan yang tinggi terhadap profesional medis, seperti Amerika Serikat. Perhatian staf akan mempunyai pengaruh yang besar terhadap mutu pelayanan puskesmas secara keseluruhan.

Tabel 6. Nilai Total Assurance

Pernyataan	Responden	Jumlah Skor	Rata-Rata	Kategori
1	120	372	3.1	Baik
2	120	346	2.9	Baik
3	120	370	3.1	Baik
4	120	271	2.3	Cukup
5	120	369	3.1	Baik
Total			2.9	Baik

Berdasarkan tabel 6 hasil penelitian analisis kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur memiliki skor 2,9 dengan kategori baik. Sebanyak 77,3 persen pasien di Puskesmas Enok Tembilahan menilai kemampuan petugas loket dalam memberikan pelayanan cukup atau luar biasa, berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan Eskalinda pada tahun 2021. Kesopanan petugas front desk adalah dihargai oleh sebagian besar klien, yang melihatnya sebagai aspek baik dari layanan yang mereka dapatkan. Menurut Eskalinda (2021), sebagian besar pasien menilai keramahan dan sikap membantu para pekerja di meja depan sangat luar biasa. Hal ini tercermin dari tingginya poin yang mereka peroleh atas keramahannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anjani dan rekannya pada tahun 2021 (Anjani et al., 2020), yang diberi skor 79,44 (baik), petugas pelayanan melakukan pekerjaan luar biasa dalam memastikan pasien mendapatkan perlakuan yang adil dengan menghormati posisi mereka. sejalan dan memenuhi kebutuhan mereka pada waktu yang tepat. Penelitian ini diberi nilai baik. Mereka memiliki keyakinan penuh terhadap layanan kepolisian yang diberikan. Pegawai Puskesmas Padangsari baik hati dan bersemangat dalam membantu pasien.

Hal ini sesuai dengan keadaan dilapangan dimana petugas pendaftaran di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur bersikap sopan terhadap pasien dan selalu menyapa pasien yang berkunjung ke puskesmas tersebut sehingga pasien membuat pasien merasa nyaman dan menikmati pelayanan yang diberikan oleh petugas. Karena dari kesopanan, dan keramahan petugas, masyarakat dapat mengetahui apakah petugas tersebut melakukan pelayanan sepenuh hati atau tidak. Selain itu keterampilan petugas dalam memberikan jawaban atas keraguan pasien juga dinilai baik karena bisa dengan tegas dan ramah membimbing pasien untuk mengatasi keraguan pasien atas pelayanan yang akan diterima.

Tabel 7. Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Pendaftaran

No	Variabel	Jumlah Responden	Rata – Rata Nilai	Kategori
1	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	120	3.0	Baik
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	120	3.0	Baik
3	Perhatian (<i>Empathy</i>)	120	2.8	Cukup
4	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	120	2.7	Cukup
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)	120	2.9	Baik
Total			2.9	Baik

Berdasarkan hasil peneliti, setiap elemen mendapat skor terhormat sebesar 2,9 berdasarkan temuan keseluruhan kriteria kualitas layanan dalam pendaftaran (tabel 7). Tidak ada satu pun statistik yang menyatakan bahwa skor yang berada di tengah-tengah kategori rendah dan tinggi bukanlah sesuatu yang luar biasa atau sangat buruk. Anggota staf di pusat kesehatan masyarakat yang ramah, menyenangkan, dan bertanggung jawab mungkin dapat menanamkan rasa percaya pada pasien terhadap organisasinya dan memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan berkualitas tinggi secara berkelanjutan.

Berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan Effendi pada tahun 2020, rata-rata perhitungan kualitas pelayanan di lima bidang menunjukkan bahwa peserta penelitian merasa puas dengan tingkat pelayanan kesehatan komprehensif yang mereka terima di UPTD Puskesmas Mutiara, sehingga memberikan fasilitas tersebut nilai tambah. skor keseluruhan sebesar 80,97 dari 100 yang termasuk dalam kategori baik. Jika polisi sadar akan standar yang ditetapkan bagi mereka, masyarakat umum akan mempunyai persepsi yang baik terhadap layanan yang diberikan. Karena besarnya kesadaran masyarakat terhadap tenaga kesehatan mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dapat mereka berikan, maka pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan memegang peranan penting dalam efisiensi pelayanan tersebut (Effendi, 2020). Hasil penelitian ini dan analisis deskriptif kualitas

pelayanan Octaviasuni, Wulan tahun (2022) yang memperoleh skor 74,04 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan instalasi rawat jalan secara keseluruhan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempunyai pendapat yang baik terhadap kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan RS Al Ihsan. RSUD Al Ihsan sangat menekankan pada lima sub variabel berikut: kerapihan ruang rawat jalan pasien; efektivitas penanganan keluhan yang disampaikan pasien; penyediaan lingkungan yang aman bagi pasien; dan perhatian dokter (Octaviasuni dan Wulan, 2022).

Hal ini sesuai dengan keadaan di lapangan dimana dari pelayanan pendaftaran memang sudah tergolong baik, semangat dan motivasi petugas untuk memberikan pelayanan juga sudah optimal. Dilihat dari pasien yang merasa nyaman dan aman saat menerima pelayanan dan menikmati fasilitas yang tersedia di area tunggu puskesmas. Selain itu, untuk menjamin tidak ada seorang pun yang merasa terintimidasi saat hendak mendaftar ke puskesmas, seluruh calon pasien wajib mematuhi prosedur pelayanan tertentu yang telah ditetapkan. Dilihat dari keramahan dan kesabaran petugas pelayanan juga dinilai sudah baik oleh pasien karena pasien menilai bahwa setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien ditanggapi dengan jelas dan mudah dipahami oleh pasien sehingga pasien juga mengerti pelayanan apa yang harus diterima sesuai dengan keluhannya.

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil dari variabel bukti fisik / penampilan (*Tangible*) pelayanan pendaftaran di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur mencapai skor 3,0 dengan kategori baik. Hasil dari variabel kehandalan (*Reliability*) pelayanan pendaftaran di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur mencapai skor 3,0 dengan kategori baik. Hasil dari variabel perhatian (*Empathy*) pelayanan pendaftaran di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur mencapai skor 2,8 dengan kategori cukup. Hasil dari variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) pelayanan pendaftaran di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur mencapai skor 2,7 dengan kategori cukup. Hasil dari variabel Jaminan (*Assurance*) pelayanan pendaftaran di UPTD Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur mencapai skor 2,9 dengan kategori baik. Hasil dari keseluruhan variabel kualitas pelayanan menyatakan bahwa kualitas pelayanan pendaftaran di Puskesmas II Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Timur berkategori baik dengan total 2,9.

DAFTAR PUSTAKA

- Eskalinda.(2021. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Enok Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 4(1), 28–40.
- Heckman, J. J., Pinto, R., & Savelyev, P. A. 2012. “ Karakteristik Responden.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 31–56.
- Hubalillah, H., Badaruddin, B., & Kusmanto, H. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*, 11(1), 372–384.
- Oroh, M. E., & Pondaag, L. 2014. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 4.
- Putri, K. I. N. S. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. 2018. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1.
- Sanah Nor. 2017. Pelaksanaan fungsi puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 305–314.
- Setiarini, D. S., & Nurseto, S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Produk Tabungan Simpedes BRI Unit Tugu Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1(1), 1–10.
- Shofiana, N. B., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. 2019. Analisis Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Jatisrono I Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 105–112.
- Tawakal, I., & Untarini, N. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tri Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4, 103–108.
- Yuni Rachmawati, Achmad Daengs GS, & Edo Galih Permadi. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kedungdoro. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 40–49.