

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS

Lidya Merarie*, Muhammad Arief Wijaksono, Mohammad Basit

Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan Universitas Sari Mulia, Jl. Pramuka No.2, Pemurus
Luar, Banjarmasin Timur, Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238, Indonesia

*merarielidya0@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan kunci penting dalam meningkatkan *quality care*. Kepuasan pasien dapat ternilai dari kenyataan yang diterima dengan harapan pasien ketika menerima layanan kesehatan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan pasien meningkat. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance*. Adanya data 36,6% pasien menyatakan tidak puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan petugas di Puskesmas Pekapuran Banjarmasin maka dengan penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kota Banjarmasin. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif analisis. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan didapatkan 120 pasien. Penelitian ini telah layak etik dengan nomor etik penelitian No. 573/KEP-UNISM/III/2023. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pasien rawat jalan (73%) menyatakan belum puas. Berdasar dari dimensinya *tangibles* mendapatkan skor 75%, *Emphaty* dengan skor 74%, *Reliability* 74%, *Responsiveness* 71% dan *Assurance* 72%. Hasil Analisa dnegan diagram kartesius didapatkan hasil *Responsiveness* pada kuadran I, *Assurance* pada kuadran II, *Tangibles* pada kuadran III serta *Reliability* dan *Emphaty* pada kuadran IV. Simpulan dalam penelitian ini adalah adanya perasaan belum puasnya pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pekauman Banjarmasin maka perlu adanya peningkatan pelayanan khususnya pada dimensi *responsiveness*.

Kata kunci: kepuasan pasien; layanan rawat jalan; responsiveness

ANALYSIS OF OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT HEALTH CENTER

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important key in improving quality care. Patient satisfaction can be assessed from the reality received and the patient's expectations when receiving health services. If the quality of service provided is good then patient satisfaction increases. Patient satisfaction can influence the quality of service. Service quality consists of tangibles, reliability, responsiveness, empathy and assurance. There is data that 36.6% of patients stated that they were dissatisfied with the facilities and services provided by staff at the Pekapuran Banjarmasin Community Health Center, so this research was aimed at determining the level of patient satisfaction with outpatient services at the Banjarmasin City Health Center. This research uses a quantitative method, a descriptive analysis approach. The sampling technique used purposive sampling and obtained 120 patients. This research is ethically appropriate with research ethics number No. 573/KEP-UNISM/III/2023. The research results showed that the majority of outpatients (73%) said they were not satisfied. Based on the dimensions, Tangibles got a score of 75%, Emphaty with a score of 74%, Reliability 74%, Responsiveness 71% and Assurance 72%. The results of the analysis using a Cartesian diagram showed Responsiveness in quadrant I, Assurance in quadrant II, Tangibles in quadrant III and Reliability and Emphaty in quadrant IV. The conclusion of this research is that there is a feeling of dissatisfaction among patients with outpatient services at the Pekauman Banjarmasin Community Health Center, so there is a need to improve services, especially in the dimension of responsiveness.

Keywords: outpatient services; patient satisfaction; responsiveness

PENDAHULUAN

Perasaan puas seorang pasien merupakan hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien adalah kunci penting dalam meningkatkan

quality care dalam ketika memberikan pelayanan kesehatan. Perasaan puas pasien dapat muncul dari sebagai akibat yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Andayani, 2021). Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah bisnis. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dikuatkan oleh suatu penelitian dari Kosnan, (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang diterima pasien. Penilaian dalam suatu tingkatan pada pelayanan kesehatan biasanya dapat terlihat dari berbagai segi yaitu tingkat pemanfaatan sarana, mutu, dan tingkat efisiensi pada pelayanan. Kualitas difungsikan untuk menilai sesuatu keberhasilan. Dikatakan memiliki kualitas baik jika terpenuhi semua persyaratan atau spesifikasi yang diharapkan. Pelayanan yang merupakan jasa memiliki dimensi yang harus memenuhi kualitas menurut Idayati & Yahya (2022), dimensi kualitas tersebut meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap dan empati.

Tingkat kepuasan pasien menurut Nababan (2020) pada tahun 2019 di Indonesia menunjukkan hanya mencapai 42,8%. data ini merupakan angka yang relatif rendah yang artinya pasien banyak yang kurang atau tidak puas. Data ini menunjukkan adanya permasalahan pada layanan yang diberikan di Indonesia. Dalam penelitian Nahriyah (2021) telah dilakukan penelitian di Kalimantan Selatan pada Puskesmas Pekapuran Raya pada tahun 2019 ditemukan bahwa 36,3% pasien menyatakan tidak puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan petugas. berdasarkan ketersediaan fasilitas, sikap petugas, pelayanan medis dan pelayanan administratif yang tidak memuaskan. Penilaian kepuasan pasien terhadap layanan dapat dilihat dari perbandingan antara persepsi pasien tentang layanan yang diterima dengan harapan menggunakan jasa pelayanan. Jika harapan terpenuhi maka dapat dinyatakan layanan yang diterima memiliki kualitas baik begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan maka kualitas pelayanan tidak terpenuhi atau dianggap buruk.

Berdasarkan data dari dinas kesehatan kota Banjarmasin didapatkan bahwa kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari - Oktober 2022 berjumlah 23.974 orang. Terdapat 9 unsur layanan Puskesmas Pekauman, meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, biaya pelayanan, standar pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan serta kualitas sarana dan prasarana. Hasil penilaian yang telah dinilai dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memperoleh nilai sebesar 79,18. Hasil ini menunjukkan rerata nilai mutu pelayanan telah masuk dalam predikat Baik (B). Studi pendahuluan dengan survey yang dilakukan secara langsung di Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, kepada 10 orang pasien rawat jalan, didapatkan 7 orang mengatakan tidak puas terhadap sarana prasarana yang disediakan di Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin. Melihat adanya ketidakpuasan ini maka penelitian ini bertujuan menganalisa kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas pekauman kota banjarmasin.

METODE

Jenis penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin pada bulan Maret – April 2023. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Pekauman Banjarmasin dalam seminggu dan terlihat data ada sebanyak 172 pasien. Teknik sampling dengan purposive sampling. Sampel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan 120 sampel. Instrumen pengumpulan data kepuasan responden yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang telah baku sehingga tidak dilakukan uji validitas dan reliabilitas ulang. Penilaian tingkat kepuasan pasien rawat jalan digunakan metode IPA (Important Performance Analysis). Jika hasil >100% maka artinya

pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan jika <100% maka artinya pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan.

HASIL

Tabel 1.
 Berdasarkan Data Demografi Responden (n=120)

	f	%
Usia		
Remaja (12-25 tahun)	41	34,2
Dewasa (26-45 tahun)	60	50
Lansia (46-65 tahun)	16	13,3
Manula (>65 tahun)	3	2,5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	42	35
Perempuan	78	65
Pendidikan		
S1	17	14,2
D3	4	3,3
SMA	87	72,5
SMP	9	7,5
SD	3	2,5

Tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden merupakan usia dewasa yang berkisar antara 26-45 tahun dengan persentase sebesar 50% (60 orang). Berdasarkan jenis kelaminnya, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 65% (78 orang). Untuk responden laki-laki diketahui persentase sebesar 35% (42 orang). Ditinjau dari tingkat pendidikannya, mayoritas responden berpendidikan SMA dengan persentase 72,5% (87 orang) dan pendidikan dengan frekuensi paling sedikit yaitu SD dengan persentase 2,5% (3 orang).

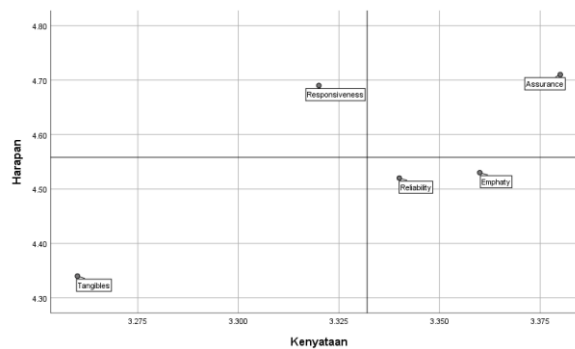
Tabel 2.
 Skor IPA berdasarkan dimensi

Dimensi	Xi	Yi	Tki
<i>Tangibles</i>	3,26	4,34	75%
<i>Emphaty</i>	3,36	4,53	74%
<i>Reliability</i>	3,34	4,52	74%
<i>Responsiveness</i>	3,32	4,69	71%
<i>Assurance</i>	3,38	4,71	72%
Mean	3,33	4,56	73%

Tabel 2 item *tangibles* diketahui bahwa nilai kinerja 3,26 (sedang) sedangkan nilai kepentingan 4,34 (sangat tinggi). Dilihat dari hasil IPA ditemukan bahwa nilai tingkat kesuaian atau kepuasan adalah sebesar 75% yang artinya responden belum puas dengan dimensi *tangibles*. Pada item *emphaty* diketahui bahwa nilai kinerja adalah 3,36 (sedang), nilai kepentingan atau harapan adalah 4,53 (tinggi) dan tingkat kepuasan sebesar 74%. Artinya responden belum puas dengan dimensi *emphaty* di Puskesmas Pekauman Banjarmasin Selatan. Pada item *reliability* diketahui bahwa nilai kinerja adalah 3,34 (sedang), nilai kepentingan adalah 4,52 (tinggi) dan tingkat kesesuaian atau kepuasan sebesar 74%. Artinya responden belum puas dengan dimensi *reliability* di Puskesmas Pekauman Banjarmasin Selatan.

Pada item *responsiveness* diketahui bahwa nilai kinerja adalah 3,32 (sedang), nilai kepentingan atau harapan adalah 4,69 (tinggi) dan tingkat kesesuaian atau kepuasan sebesar 71%. Artinya responden belum puas dengan dimensi *responsiveness* di Puskesmas Pekauman Banjarmasin Selatan. Berdasarkan tabel 2 ditemukan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki nilai kepuasan terendah. Pada item *assurance* diketahui bahwa nilai kinerja adalah 3,38

(sedang), nilai kepentingan atau harapan adalah 4,71 (tinggi) dan tingkat kesesuaian atau kepuasan sebesar 72%. Artinya responden belum puas dengan dimensi *assurance* di Puskesmas Pekauman Banjarmasin Selatan.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Kuadran I

Kuadran ini berisi aspek pelayanan keperawatan yang dianggap penting oleh pasien namun kualitas pelaksanaan pelayanannya terasa masih kurang dan harus menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan. Pada kuadran I terdapat dimensi *responsiveness*. Menurut pasien, indikator yang terbaik pada dimensi ini yaitu kecepatan dan ketepatan tenaga medis dalam melakukan tindakan. Hasil analisa pasien terlihat memberikan penilaian perawat belum cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, sehingga tingkat kepuasan pasien kurang. Maka dari itu, dimensi *responsiveness*/ ketanggapan harus diperbaiki dan diprioritaskan.

Kuadran II

Kuadran II merupakan lokasi aspek pelayanan keperawatan yang dinilai kurang penting namun kinerjanya sudah sejalan dengan harapan pasien. Aspek layanan keperawatan yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan. Pada kuadran II terdapat dimensi *assurance*. Menurut pasien indikator pada dimensi ini kurang penting namun kinerjanya sudah sejalan dengan harapan pasien seperti dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman serta tenaga medis mempunyai catatan medis pasien. Ada pun indikator yang masih jauh dari harapan pasien yaitu kemampuan dan pengetahuan dokter untuk menetapkan diagnosa serta kelengkapan obat-obatan serta alat-alat medis.

Kuadran III

Kuadran III terdapat berbagai aspek layanan keperawatan yang dinilai kurang penting oleh pasien dan kinerjanya belum sesuai dengan harapan pasien. Meskipun demikian, aspek layanan keperawatan tersebut prioritasnya rendah dalam peningkatan kinerja. Pada gambar 1 diketahui bahwa dimensi *tangibles* berada pada kuadran III. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi ini yaitu bangunan puskesmas terlihat indah dan bersih. Sedangkan kepuasan terendah diakibatkan puskesmas belum memiliki papan petunjuk yang jelas. Dimensi *tangibles* berada pada kuadran III yang berarti pasien merasa bahwa dimensi ini kurang penting dan kinerjanya belum sesuai dengan harapan pasien. Dimensi *tangibles* memiliki prioritas yang rendah dalam peningkatan kinerja.

Kuadran IV

Kuadran IV terdapat berbagai aspek layanan keperawatan yang dinilai kurang penting oleh pasien tapi kinerja petugas memadai atau melebihi harapan pasien. Berdasarkan Gambar 1

diketahui bahwa dimensi *reliability & empathy* berada pada kuadran IV. Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *reliability* yaitu "Tenaga medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan", sedangkan tingkat kepuasan terendah adalah pada indikator "Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan". Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *emphaty* yaitu "Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien", sedangkan indikator *emphaty* yang terendah yaitu "Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi". Dimensi *reliability & empathy* berada pada kuadran IV yang berarti dimensi-dimensi ini dinilai kurang penting bagi pasien namun kinerja petugas sudah memadai atau melebihi harapan pasien

PEMBAHASAN

Analisa dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian atau tingkat kepuasan klien. Menurut Trisna et al., (2019) metode IPA menilai dengan cara menganalisa dari sudut pandang konsumen dalam bentuk kuadran. Berikut hasil analisa dimensi kualitas layanan dengan metode IPA :

Tangibles

Tangibles merupakan layanan berupa bukti fisik yang diberikan kepada pasien (Fachmi & Setiawan, 2020). Contoh layanan yang dinilai seperti kondisi bangunan yang baik dan bersih, ruang tunggu yang cukup dan nyaman, fasilitas WC dan air yang bersih, peralatan yang lengkap di ruangan Puskesmas, penampilan tenaga medis yang rapi dan bersih serta papan petunjuk yang jelas. Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa kenyataan pada dimensi *tangibles* bernilai 3,26 (sedang), nilai harapan didapatkan sebesar 4,43 (sangat tinggi). Dilihat dari tingkat kesesuaian /kepuasannya, yaitu sebesar 75% (belum puas). Hasil ini sejalan dengan penelitian Uktutias & Ayu Mitra (2018) yang mendapatkan hasil 81,38% (belum puas) pada dimensi *tangibles*. *Tangibles* (bukti langsung) dapat menjadi tolak ukur dari suatu pelayanan (Sondari, 2015 dalam Uktutias & Ayu Mitra, 2018). Suatu pelayanan dikatakan dapat memiliki dimensi *tangibles* yang baik apabila kondisi interior dan eksterior ruangnya di tata dengan rapi, bersih, menarik dan memiliki kecanggihan peralatan yang ada (Supranto, 2011 dalam Uktutias & Ayu Mitra, 2018). Apabila suatu tempat fasilitas pelayanan kesehatan terlihat kurang bersih, ada kerusakan serta fasilitas kurang lengkap, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan teori Aprilia (2012) dalam Uktutias & Ayu (2018) yang menyatakan bahwa peningkatan dan penurunan bukti langsung (*tangibles*) akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan.

Emphaty/empati

Emphaty dapat dimaknai sebagai layanan yang diberikan melalui sikap empati yang diberikan kepada pasien (Fachmi & Setiawan, 2020). Seperti dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, perawat memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien, perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang diderita pasien serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi, Perawat sopan dan ramah dalam melayani pasien. Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa kenyataan dimensi *emphaty* bernilai 3,36 (sedang), nilai kepentingan/harapan sebesar 4,43 (sangat tinggi). Dilihat dari tingkat kesesuaian/kepuasannya, yaitu sebesar 74% yang menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap aspek *emphaty* di Puskesmas Pekauman Banjarmasin Selatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zulaika et al., (2020) yang mendapatkan hasil 92,5% (belum puas) pada dimensi *emphaty*.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka tenaga kesehatan di Puskesmas diharuskan memiliki rasa perhatian kepada pasien seperti memberikan semangat kepada pasien serta memperhatikan kebutuhan pasien sesuai dengan penyakit yang sedang dialami. Sejalan dengan teori Supranto (2011) dalam Zulaika et al. (2020) yang menyebutkan bahwa rumah sakit dapat dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, kebutuhan dan keinginan pasien, tidak memilah-milih dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan memiliki rasa simpati terhadap pasien.

Reliability

Reliability merupakan layanan yang diberikan kepada pasien melalui keahlian yang dimiliki tenaga kesehatan di Puskesmas baik itu Dokter maupun Perawat dalam memberikan layanan secara akurat dan tepat (Fachmi & Setiawan, 2020). Dalam hal ini dimensi *reliability* meliputi tenaga medis memberikan pelayanan yang teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan; Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien; Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara meminum obat; Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan; Tenaga medis menerangkan tindakan yang dilakukan. Dilihat dari tabel 2 diketahui bahwa kenyataan atau kinerja pada dimensi *reliability* bernilai 3,34 (sedang), nilai kepentingan/harapan diketahui bahwa nilai tersebut sebesar 4,52 (sangat tinggi). Dilihat dari tingkat kesesuaian/kepuasannya, yaitu sebesar 74% menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap aspek *reliability* di Puskesmas Pekauman Banjarmasin Selatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zulaika et al., (2020) yang mendapatkan hasil 93,5% (belum puas) pada dimensi *reliability*. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, tenaga kesehatan diharapkan mampu untuk memberikan teliti, hati-hati, tepat waktu dan memberikan informasi dan menerangkan kepada pasien mengenai tindakan yang dilakukan. Menurut Supranto (2011) dalam Zulaika et al., (2020), dimensi kehandalan yang baik dapat dilihat dari proses penerimaan pasien yang dilakukan dengan cepat dan tepat, prosedur administrasi dan pembayaran yang praktis, tindakan yanag cepat dan tepat dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan pasien.

Responsiveness

Responsiveness berkaitan dengan kecepatan puskesmas dalam memberikan layanan jasa kepada pasien (Natassia & Utami, 2020). *Responsiveness* merupakan layanan yang diberikan kepada pasien dengan kemampuan tenaga medis di Puskesmas dalam menanggapi kebutuhan pasien baik dalam hal pelayanan atau pun tindakan. *Responsiveness* pada penelitian ini diukur berdasarkan ketanggapan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien, ketanggapan perawat dalam melayani pasien, tenaga medis menerima dan melayani dengan baik, tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat, tenaga medis melakukan tindakan sesuai dengan prosedur. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* pada tabel 2 diketahui bahwa kenyataan atau kinerja pada dimensi *responsiveness* bernilai 3,32 (sedang), sedangkan nilai harapan sebesar 4,69 (sangat tinggi). Dilihat dari tingkat kesesuaian/kepuasannya, yaitu sebesar 71% menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap aspek *responsiveness* di Puskesmas Pekauman Banjarmasin Selatan. Selain itu juga ditemukan bahwa *responsiveness* memiliki tingkat kesesuaian/kepuasan paling rendah dibandingkan dengan dimensi yang lain. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Uktutias & Ayu Mitra (2018) yang mendapatkan hasil 87,9% (belum puas) pada dimensi *responsiveness*. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan ketanggapan tenaga medis dalam melayani pasien. Tenaga medis diharapkan dapat melayani dengan cepat, tepat dan tanggap. Pemberian pelayanan yang cepat dan tepat serta pemberian informasi yang jelas kepada pasien sangat mempengaruhi peningkatan

kepuasan pasien. Sejalan dengan Supranto (2011) dalam Uktutias & Ayu Mitra (2018) yang menyebutkan bahwa rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap yang baik apabila petugas selalu siap sedia dalam membantu memberikan informasi kepada pasien dengan jelas, sistem yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien.

Assurance

Assurance merupakan jaminan menjadi kompetensi yang dimiliki oleh penyedia pelayanan (Julianti et. al., 2022). *Assurance* pada penelitian ini diukur berdasarkan kemampuan dan pengetahuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit dan kemampuan dalam menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan; tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap; tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien; dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman; tenaga medis mempunyai catatan medis pasien. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* pada tabel 2 diketahui bahwa kenyataan atau kinerja pada dimensi *assurance* bernilai 3,38 (sedang), sedangkan nilai kepentingan/harapan sebesar 4,71 (sangat tinggi). Dilihat dari tingkat kesesuaian/kepuasannya, yaitu sebesar 72% menunjukkan bahwa pasien belum puas terhadap dimensi *assurance* di Puskesmas Pekauman Banjarmasin Selatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Umam et al., (2019) yang mendapatkan hasil 96,79 (belum memuaskan) pada dimensi *assurance*. Juga sejalan dengan penelitian Uktutias & Ayu Mitra (2018) yang mendapatkan hasil 93,78% (belum puas) pada dimensi *assurance*. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, maka tenaga kesehatan diharapkan memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa, mampu meyakinkan pasien dengan jawaban yang diberikan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan aspek *assurance*. Menurut Supranto (2011) dimensi *assurance* dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan disertai dengan keahlian dokter dalam menetapkan diagnosis, keterampilan dan pengetahuan tiap petugas medis serta jaminan dan kemampuan petugas medis dalam memberikan kepercayaan dalam pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN

Hasil peneltian menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pekauman Banjarmasin adalah 73% (belum puas). Berdasarkan dimensinya, hasil penelitian yang didapat yaitu *tangibles* (75%), *Emphaty* (74%), *Reliability* (74%), *Responsiveness* (71%) dan *Assurance* (72%). Berdasarkan diagram kartesius didapatkan hasil *Responsiveness* pada kuadran I, *Assurance* pada kuadran II, *Tangibles* pada kuadran III serta *Reliability* dan *Emphaty* pada kuadran IV. Simpulan dalam penelitian ini adalah Pasien rawat jalan di Puskesmas Pekauman Banjarmasin belum puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga diperlukan peningkatan pelayanan khususnya pada dimensi *responsiveness*.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 11–21. <https://doi.org/10.32502/mti.v6i1.3407>
- Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Ernawati, E., & Tumanggor, B. E. (2020). Hubungan Karakteristik individu dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3), 996.

<https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1090>

- Fachmi, M., & Setiawan, I. P. (2020). Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah: Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa. CV. Pustaka Learning Center.
- Idayati, F., & Yahya, Y. (2022). Analisis Untuk Mengukur Indeks Kepuasan Pasien dan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Keputih di Kota Surabaya. *J-MACC : Journal of Management and Accounting*, 5(1), 11–27. <https://doi.org/10.52166/j-macc.v5i1.2936>
- Julianti, N. F., Chotimah, I., & Kholidjah Parinduri, S. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Laboratorium di Puskesmas Kemang Kabupaten Bogor Tahun 2020. *PROMOTOR*, 5(6), 474–483. <https://doi.org/10.32832/pro.v5i6.8751>
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Nahriyah, N. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pekapuran Raya Kota Banjarmasin [Universitas Islam Kalimantan MAB]. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/8671>
- Natassia, R., & Utami, H. Y. (2020). PENGARUH RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN TANGIBLE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AIR TAWAR KOTA PADANG. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(2), 169–174. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i2.184>
- Trisna, T., Irwansyah, D., Saptari, M. A., & Maisyaroh, M. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano. *Industrial Engineering Journal*, 8(1), 16–21. <https://doi.org/10.53912/iejm.v8i1.376>
- Uktutias, S. A. M., & Ayu Mitra, S. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya Analysis The Outpatient Satisfaction Level of RSIA NUN Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 4(1), 14–23. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/754412>
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Zulaika, Z., Suhermi, S., & Rivanto, R. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra 2019. *Jurnal Teras Kesehatan*, 3(1), 40–52. <https://doi.org/10.38215/jutek.v3i1.45>