

Implementasi Kemudahan Proses Pendaftaran dan Bukti Fisik Dalam Menunjang Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Wiyung

Susilowati¹

Universitas Negeri Surabaya¹

Email korespondensi: susilowati.23406@mhs.unesa.ac.id

Abstract

This study aims to describe the ease of the registration process and the provision of physical evidence of services as factors supporting patient satisfaction at healthcare facilities. Using a descriptive quantitative method with data from 200 outpatient respondents, this study shows that most patients find the registration process at Wiyung Community Health Center easy and efficient. Physical evidence also provides security and comfort, increasing patient trust in the services.

Keywords: *Patient satisfaction, Registration process, Physical evidence, Wiyung Health Center, Descriptive quantitative*

1. PENDAHULUAN

UPTD Puskesmas Wiyung adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang bertugas melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama. Puskesmas ini telah terakreditasi sejak 2017 dan mulai menerapkan sistem Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) pada tahun 2021 untuk pengelolaan keuangan yang lebih fleksibel.

Puskesmas Wiyung melayani wilayah dengan kepadatan penduduk tinggi, sekitar 73.963 jiwa, dan termasuk kategori Puskesmas Rawat Inap. Kepuasan pasien menjadi indikator penting kualitas pelayanan, yang dinilai berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan teknologi *E-Government*. Salah satunya adalah sistem *E-Health* berupa pendaftaran antrian online yang memudahkan pasien, mempercepat layanan, dan mengurangi antrean di loket. Namun, kendala seperti gangguan server dan ketersediaan obat masih sering terjadi.

Penelitian ini berjudul "Implementasi Kemudahan Proses Pendaftaran dan Bukti Fisik dalam Menunjang Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Wiyung" bertujuan menilai tingkat kepuasan pasien sebagai evaluasi kinerja pelayanan agar dapat mengetahui aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Kemudahan proses pendaftaran berarti sejauh mana seseorang merasa teknologi mudah digunakan, yang memengaruhi keputusan pengguna. Sistem yang baik harus cepat, fleksibel, dan mudah.

Tinjauan Pustaka

Faktor-faktor yang memengaruhi kemudahan penggunaan teknologi meliputi pengalaman pengguna yang positif, reputasi teknologi di masyarakat, serta adanya dukungan mekanisme yang andal saat menghadapi kesulitan.

Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan elemen nyata yang membantu pasien menilai kualitas pelayanan, seperti tampilan ruang, kelengkapan peralatan, dan penampilan petugas. Bukti fisik yang tertata baik menciptakan kenyamanan dan membangun kesan positif.

Faktor Bukti Fisik

Faktor-faktor bukti fisik mencakup tata letak lingkungan, suasana tempat, branding instansi, penampilan karyawan, serta kelengkapan fasilitas fisik yang tersedia.

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang ketika hasil layanan sesuai atau melebihi harapan. Faktor utama kepuasan meliputi kualitas produk/jasa, pelayanan, aspek emosional, harga, dan biaya. Faktor lain seperti prosedur pelayanan, kompetensi SDM, pelayanan farmasi, dan lokasi juga mempengaruhi.

Metode Pengukuran Kepuasan Pasien

Metode pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain melalui sistem keluhan dan saran, serta survei kepuasan dengan teknik seperti laporan langsung, analisis masalah, dan penilaian pentingnya atribut pelayanan.

Kemudahan Proses Pendaftaran

Dalam konteks pelayanan kesehatan, implementasi sistem pendaftaran online atau *e-health* diharapkan mampu mengurangi antrean dan mempercepat proses layanan (Hafizh, 2016). Sistem yang mudah digunakan dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja akan meningkatkan kenyamanan pasien dan efisiensi operasional puskesmas.

Bukti Fisik dalam Pelayanan Jasa Kesehatan

Bukti fisik atau physical evidence merupakan elemen penting dalam pemasaran jasa yang membantu konsumen menilai kualitas layanan yang bersifat tidak berwujud (Zeithaml dan Bitner dalam Taqiyuddin, 2021). Kotler dan Armstrong (2016) menjelaskan bahwa bukti fisik meliputi fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, dan lingkungan fisik yang dapat memengaruhi persepsi konsumen. Dalam pelayanan kesehatan, bukti fisik seperti kebersihan, tata letak ruang, dan peralatan medis yang memadai dapat memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan (Muhtadi et al., 2020). Oleh karena itu, pengelolaan bukti fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan

Menurut Tjiptono (2016), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna jual yang menunjukkan bahwa hasil pelayanan sesuai atau melebihi harapan. Lupiyoadi (2014) mengemukakan lima faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh prosedur pelayanan, kompetensi SDM, pelayanan farmasi, dan kemudahan akses lokasi (Faranita, 2014). Metode pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan melalui survei dan sistem pengaduan untuk mendapatkan umpan balik yang berguna dalam meningkatkan kualitas layanan (Tjiptono, 2016).

Kerangka Berfikir



2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lokasi untuk memperoleh data relevan terkait objek kajian.

Metode pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu pendekatan yang memandang realitas sebagai sesuatu yang tunggal, teramati, dan dapat diukur secara objektif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memprediksi masalah berdasarkan sejumlah variabel prediktor yang telah ditentukan sebelumnya

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2014:57), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh pasien yang datang berobat ke UPTD Puskesmas Wiyung. Populasi ini dipilih karena secara langsung mengalami proses pelayanan dan memiliki pengalaman terkait kemudahan pendaftaran serta kondisi fisik pelayanan puskesmas.

Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berusia minimal 17 tahun dan secara insidental bertemu peneliti pada saat pengumpulan data.

Teknik *purposive sampling* ini digunakan karena peneliti menganggap bahwa pasien yang memenuhi kriteria tersebut mampu memberikan informasi yang relevan dan valid sesuai dengan kebutuhan penelitian. Jumlah sampel penelitian ini adalah 200 responden (pasien).

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Menurut Sahir (2021: 29-30), kuesioner adalah serangkaian instrumen pertanyaan yang disusun berdasarkan alat ukur variabel penelitian. Pengumpulan data melalui kuesioner dianggap efisien karena responden hanya perlu memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti.

Teknik Analisis Data

Pengukuran statistik deskriptif dilakukan dengan cara menghitung nilai rata-rata (*mean*) dari masing-masing item pernyataan dalam kuesioner. Nilai *mean* tersebut digunakan untuk mengetahui kecenderungan sikap atau persepsi responden terhadap masing-masing variabel.

Rumus dasar untuk menentukan interval kelas adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8 \quad (1)$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka klasifikasi kategori nilai *mean* dapat dijabarkan seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Kategori *Mean* Variabel Independen Dan Dependen

Nilai	Kategori	Interval
1	Sangat Tidak Setuju	$1,00 \leq a \leq 1,80$
2	Tidak Setuju	$1,81 \leq a \leq 2,60$
3	Netral	$2,61 \leq a \leq 3,40$
4	Setuju	$3,41 \leq a \leq 4,20$
5	Sangat Setuju	$4,21 \leq a \leq 5,00$

Kategori ini dibuat untuk mempermudah penilaian dan interpretasi hasil *mean* dari masing-masing variabel menggunakan distribusi frekuensi berinterval sama.

Penelitian ini menggunakan skala Likert, yaitu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial.

Tabel 2. Skala Likert

No.	Keterangan	Nilai
1.	Sangat tidak setuju	1
2.	Tidak setuju	2
3.	Netral	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat setuju	5

Sumber: (Sugiyono, 2019: 146)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap 200 responden pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Wiyung Surabaya. Berikut ini merupakan profil responden dalam penelitian ini:

Tabel 3. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	17 - 25 tahun	30	15%
	26 - 35 tahun	74	37%
	36 - 45 tahun	63	31,5%
	46 - 55 tahun	33	16,5%
Pendidikan	SD	6	3%
	SMP	15	7,5%
	SMU	98	49%
	D3	51	25,5%
	S1	30	15%
Jenis Kelamin	Laki - Laki	54	73%
	Perempuan	146	55%
Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar	20	10%
	PNS	27	13,5%
	Pegawai Swasta	69	34,5%
	Wiraswasta	9	4,5%
	Ibu Rumah Tangga	75	37,5%

Sumber: (Data diolah, 2025)

Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan empat kategori: usia, pendidikan, jenis kelamin, dan pekerjaan.

Responden yang paling banyak mengakses layanan di Puskesmas Wiyung berasal dari rentang usia 26–35 tahun, yaitu sebanyak 74 orang (37%).

Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Sekolah Menengah Umum (SMU), yaitu sebanyak 98 orang (49%). Sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 146 orang (73%). Responden paling dominan berdasarkan pekerjaan adalah ibu rumah tangga, sebanyak 75 orang (37,5%).

Tabel 3. Rata-Rata Dimensi Kepuasan Pelayanan Puskesmas Wiyung

Dimensi	Indikator	Rata-Rata	Kategori
Kemudahan proses pendaftaran	Mudah di pelajari siapa saja	4,37	Sangat Setuju
Bukti Fisik	Ruang Tunggu bersih dan nyaman	4,42	Sangat Setuju
Kepuasan Pasien	Pelayanan yang memuaskan	4,36	Sangat Setuju

Sumber: (Data diolah, 2025)

Berdasarkan hasil analisis, mayoritas responden menyatakan bahwa proses pendaftaran di Puskesmas Wiyung sudah berjalan cukup baik. Hal ini tercermin dari indikator bahwa Aplikasi *E-Health* mudah dipelajari, di mana nilai rata-rata sebesar 4,37 (kategori "Sangat Setuju"). Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini jelas, terarah, dan mendukung kebutuhan pasien secara langsung.

Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan proses pendaftaran memiliki kontribusi penting dalam menunjang kepuasan pasien. Namun demikian, tetap terdapat ruang perbaikan, terutama dalam efisiensi waktu pada saat antrean padat, yang masih menjadi kendala operasional.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dan tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa lebih percaya diri dan nyaman ketika berada di lingkungan yang bersih, tertata rapi, dan peralatan medis dalam kondisi terawat.

Hal ini selaras dengan teori Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006) yang menyatakan bahwa *physical evidence* merupakan elemen penting dalam membentuk persepsi terhadap kualitas layanan, terutama di bidang kesehatan yang bersifat tidak berwujud. Bukti fisik menjadi kontak pertama yang dinilai pasien sebelum menerima layanan, dan berperan besar dalam membangun kepercayaan serta kredibilitas pelayanan.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan proses pendaftaran berpengaruh positif terhadap perasaan dihargai dan dimudahkan. Selain itu, bukti fisik mendukung citra dan kredibilitas pelayanan melalui lingkungan yang bersih, nyaman, dan profesional.

Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pasien yang menyeluruh. Pasien tidak hanya membutuhkan layanan medis yang baik, tetapi juga mengharapkan proses administratif yang efisien, dan lingkungan fisik yang mendukung kenyamanan dan kepercayaan.

Dengan demikian, kemudahan proses pendaftaran dan kualitas bukti fisik merupakan dua faktor utama yang terbukti secara nyata menunjang kepuasan pasien di Puskesmas Wiyung

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa implementasi kemudahan proses pendaftaran dan penyediaan bukti fisik di UPTD Puskesmas Wiyung berperan penting dalam menunjang kepuasan pasien. Penggunaan aplikasi *E-Health* terbukti mempermudah pasien melakukan pendaftaran secara daring. Aplikasi ini mudah dipelajari, memiliki antarmuka yang jelas, dan fitur-fiturnya sesuai dengan kebutuhan pasien, sehingga mampu mengurangi antrean di loket pendaftaran dan meminimalkan penumpukan pasien di area pelayanan.

Kemudahan ini dirasakan terutama oleh pasien lanjut usia yang membutuhkan sistem sederhana dan mudah diikuti, pasien dengan keterbatasan waktu, serta pasien yang tinggal jauh dari puskesmas. Sistem pendaftaran yang praktis, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami turut menurunkan tingkat kecemasan pasien serta meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

Kondisi sarana dan prasarana di Puskesmas Wiyung, baik yang bersifat medis maupun non-medis, terawat dengan baik. Kebersihan lingkungan, kenyamanan fasilitas, serta tata letak yang rapi memberikan rasa nyaman dan aman bagi pasien selama berada di puskesmas. Selain itu, ketersediaan bukti fisik seperti kuitansi pembayaran, hasil laboratorium, dokumen rujukan, dan catatan medis tertulis memberikan kepastian layanan sekaligus meningkatkan kepercayaan pasien terhadap kualitas serta transparansi pelayanan. Bukti fisik ini juga memudahkan pasien memantau riwayat kesehatan pribadi, terutama dalam kunjungan ulang atau proses rujukan ke fasilitas kesehatan lanjutan.

Gabungan antara sistem pendaftaran yang cepat, jelas, dan tersedia secara daring maupun luring, serta penyediaan bukti fisik layanan yang lengkap dan tertata, terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa dipermudah secara administratif, tidak stres selama proses pendaftaran, mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien, serta yakin terhadap transparansi dan kualitas layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, kemudahan pendaftaran dan ketersediaan bukti fisik menjadi dua faktor utama yang saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pelayanan yang menyeluruh, sekaligus berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Wiyung.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kemudahan proses pendaftaran dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Wiyung, maka peneliti menyampaikan beberapa saran.

Puskesmas Wiyung disarankan untuk meningkatkan sistem pendaftaran dengan menyediakan mesin antrean otomatis di loket, guna mempercepat proses pendaftaran manual dan mengurangi penumpukan pasien. Selain itu, pengembangan dan sosialisasi layanan pendaftaran *online* perlu dilakukan secara lebih intensif agar masyarakat dapat melakukan pendaftaran dari rumah melalui perangkat digital.

Di sisi lain, format bukti fisik layanan juga sebaiknya didesain lebih informatif dan mudah dipahami, dengan mencantumkan data penting seperti nama dokter, jenis layanan, dan tanggal pemeriksaan secara jelas. Pihak puskesmas juga disarankan memberikan pelatihan kepada staf agar memahami peran bukti fisik sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Mengingat mayoritas pasien adalah perempuan, disarankan agar pojok laktasi dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti wastafel dan sabun pencuci tangan. Selain itu, toilet khusus untuk pasien pascapersalinan perlu dilengkapi dengan stok pembalut gratis, guna meningkatkan kenyamanan dan kepedulian terhadap kebutuhan khusus pasien.

Penelitian ini hanya berfokus pada variabel kemudahan proses pendaftaran dan bukti fisik. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan pasien secara lebih komprehensif, seperti komunikasi petugas kesehatan, waktu tunggu pelayanan, kualitas fasilitas fisik, serta sistem rujukan. Penelitian lanjutan dengan cakupan variabel yang lebih luas diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Jurnal Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180.
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Science Journal)*, 6(2), 193.
- Ahmad, J. (2021). *Indeks kepuasan masyarakat Kota Jambi 2021*. Akademia Publishing.
- Harun, H. (2020). Analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas rawat inap Kabupaten Pasaman 2019. *Human Care Journal*, 4(3), 138.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140.
- Pera, H. A. (2018). Pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Arosuka Kabupaten Solok menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan. Tersedia dari <https://ptki.onesearch.id/Author/Ho>
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Setianto, W. A. (2016). Inovasi *e-Health* Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(3), 151–164.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.