

**PENGARUH PERSEPSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI UPTD PUSKESMAS
BINUANG TAHUN 2020**

Anugrah Izati¹, Ahmad Zacky Anwary², Deni Suryanto³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, FKM, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 16070379

²Kesehatan Masyarakat, 13201, FKM, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1127028401

³Kesehatan Masyarakat, 13201, FKM, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1108098601

Email: anugrah.izati06@gmail.com

ABSTRAK

Kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Binuang Pada Tahun 2019 adalah sebesar 40% sangat rendah dari standar pelayanan minimum yaitu 75%. Hal ini disebabkan karena pada saat pasien berobat ke Puskesmas tidak mendapatkan pelayanan dengan maksimal, sehingga pasien merasa tidak puas untuk berobat di UPTD Puskesmas Binaug. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Binuang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan Desain *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Binaug. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 91 orang. Pengambilan sampel digunakan dengan cara *Probability sampling*. Analisis univariat dan regresi logistik. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah kehandalan (*reliability*) dan bukti fisik (*tangible*) dengan nilai *p-value* < 0,05 yaitu variabel persepsi kehandalan memiliki *Sig* = 0,025 dan variabel persepsi bukti fisik memiliki *Sig* = 0,008. Sedangkan variabel daya tanggap, jaminan dan kepedulian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Saran sebaiknya tenaga kesehatan mempertahankan dan meningkatkan kecepatan petugas dalam menjalankan tugasnya, mungupayakan agar petugas kesehatan hadir sesuai jadwal dan tepat waktu, menambah ketanggapan petugas kesetan agar mebantu pasien yang kurang paham, melakukan pengawasan terhadap petugas puskesmas agar setiap kinerja yang dilakukan sudah tepat dengan SOP yang ada, melayani pasien dengan penuh perhatian, meningkatkan keramahan petugas, meningkatkan kenyamanan pasien

membuat ruang pelayanan yang bersih, mendesain ulang tata ruang ditempat ruang tunggu agar semakin nyaman serta menambah kursi

Kata Kunci : Persepsi, Mutu Pelayanan, Kepuasan, Pasien

ABSTRACT

A patient visit in UPTD the health center Binuang in 2019 is of 40% of very low from the standard minimum service which 75%. This is caused because when the patient to go to the health center didn't get the services to the maximum, so that the patient was not satisfied to go UPTD the health center Binuang. This study aims to determine the effect of perception the quality of health services to the level of satisfaction patients in UPTD the health center Binuang. The kind of this research is a quantitative cross sectional design. The population in this study is all patients who visited the health center in UPTD Binuang. The sample in this study amounted to 91 people. A sample of used by the probability sampling. Analysis univariat and regression logistics. The analysis shows that the variables that influence patient satisfaction are reliability and tangible with p-value < 0,05 namely variable perception her reliability have Sig = 0,025 and variable perception tangible have Sig = 0,008. While variable responsiveness, assurance and empathy not influential on the patient satisfaction. The suggestion should healthy professionals maintain and improve the speed of the officer in discharges his duties, seek to health workers present in a schedule and the right time, add to the responses health workers in order to help patients who are less understand, supervise against the health center that every performance do it right with SOP is, serve patients with full attention, increase friendliness officers, making room clean service, designing his spatial in the waiting room that more comfortable as well as increase the seat.

Keywords: Perception, Service Quality, Satisfaction, Patient

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin baik mutu pelayanan kesehatan tersebut maka

makin sempurnalah kepuasan tersebut.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pengukuran tingkat

kepuasan pasien dapat dilakukan dengan cara kuantitatif ataupun kualitatif. (Pohan, 2006)

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan (*perceived performance*) dengan ekpetasinya. Dengan demikian, seorang pasien puas atau tidak, selain ditentukan oleh sarana prasarana yang tersedia di fasilitas kesehatan, lingkungan yang nyaman, juga sangat tergantung pada kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Kotler, 2001).

Dalam peraturan menteri kesehatan nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat disebutkan bahwa puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya dan berfungsi menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat

pertama diwilayah kerjanya. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi puskesmas tersebut, puskesmas harus menjalankan manajemen puskesmas secara efektif dan efisien, manajemen puskesmas yang berkualitas merupakan rangkaian kegiatan rutin berkesinambungan, yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan secara bermutu.

UPTD Puskesmas Binuang merupakan salah satu Puskemas yang memberikan pelayanan Rawat Jalan. Bagi masyarakat Puskesmas adalah satu-satunya sarana kesehatan atau tempat berobat yang disediakan pemerintah terdekat dan dengan biaya terjangkau. Biaya berobat kerumah sakit terlalu mahal, Puskemas menjadi sarana kesehatan yang diharapkan masyarakat. UPTD Puskesmas Binuang memegang peran yang sangat penting dalam menjaga sekaligus mengobati kesehatan masyarakat Binuang pentingnya peran puskesmas ini menuntut puskesmas untuk memberi pelayanan yang lebih baik.

(UPTD puskesmas Binuang tahun 2019)

Data kunjungan pasien rawat jalan tahun 2019 sebanyak 12.111 kunjungan. Data tersebut menunjukkan bahwa setiap bulannya mengalami pasang surut kadang-kadang menurun atau sebaliknya. Jumlah penduduk di wilayah kerja puskesmas terdapat 30.910 jiwa, artinya kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Binuang sebesar 40% apabila dilihat dari standar pelayanan minimum. Dengan demikian pemanfaatan UPTD Puskesmas Binuang belum mencapai target standar pelayanan minimum yaitu sebesar 75% (UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2019)

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di UPTD Puskesmas Binuang pada hari selasa tanggal 25 februari 2020 terdapat beberapa pegawai puskesmas yang datang tidak tepat waktu sementara pasien sudah datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan ada juga pegawai yang meninggalkan puskesmas sebelum waktunya pulang dan terdapat hasil

wawancara dengan 10 pasien, 6 diantaranya menyatakan belum puas dan 4 menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien yang menjawab belum puas karena sikap pegawai yang kurang ramah terhadap pasien, pelayanan yang tidak tepat waktu, proses lama dalam pendaftaran, suasana ruang pemeriksa kurang nyaman. Sedangkan pasien yang puas dengan pelayanan karena kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dan informasi diagnosa yang diberikan. Pasien menyatakan belum puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang puas dengan pelayanan oleh sebab itu puskesmas perlu terus meningkatkan mutu pelayanan agar kepuasan pasien dapat tercapai.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. populasi dalam penelitian ini adalah pasien

rawat jalan yang berkunjung di UPTD Puskesmas Binuang berdasarkan data tahun 2019 jumlah pasien yang berkunjung adalah 12.111 kunjungan. Dengan rata-rata kunjungan perbulan adalah 1.009 kali kunjungan dan sampel berjumlah 91 responden dihitung dengan rumus slovin.

Intrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan metode wawancara dengan mengajukan beberapa pernyataan.

HASIL

A. Analisis Univariat

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan	Frekuensi	Presentasi(%)
Tidak puas	49	53,8
Puas	42	46,2
Total	91	100

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden tidak puas yang menyatakan bahwa kepuasan pasien memiliki ketidakpuasannya 49 orang (53,8%).

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi kehandalan (*Reability*)

Kehandalan	Frekuensi	Presentasi(%)
Tidak Setuju	35	38,5
Setuju	56	61,5
Total	91	100

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju yang menyatakan bahwa kehandalan pelayanan memiliki kehandalannya 56 orang (61,5%).

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap	Frekuensi	Presentasi(%)
Tidak Setuju	49	53,8
Setuju	42	46,2
Total	91	100

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa daya tanggap pelayanan bahwa sebagian besar responden memiliki ketidak tanggapannya 49 tidak setuju yang menyatakan orang (53,8%).

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan	Frekuensi	Presentasi(%)
Tidak Setuju	34	37,4
Setuju	57	62,6
Total	91	100

Dari tabel 4 dapat diketahui jaminan pelayanan memiliki bahwa sebagian besar responden jaminannya 57 orang (62,6%). setuju yang menyatakan bahwa

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Kepedulian (*Empathy*)

Kepedulian	Frekuensi	Presentasi(%)
Tidak Setuju	38	41,8
Setuju	53	58,2
Total	91	100

Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa kepedulian pelayanan bahwa sebagian besar responden memiliki kepeduliannya 53 orang yang setuju yang menyatakan (58,2%)

Tabel 6

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti Fisik	Frekuensi	Persentasi(%)
Tidak Setuju	54	59,3
Setuju	37	40,7
Total	91	100

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden tidak setuju yang menyatakan bahwa bukti fisik pelayanan memiliki ketidak bukti fisiknya 54 orang (59,3%).

B. Analisis Regresi Logistik

Tabel 7

Hasil Analisis Regresi Logistik Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

	B	S.E	Wald	Df	Sig	Exp(B)	95,0% C.I.for EXP(B)	
							Lower	Upper
Step 1 ^a Kehandalan	1.233	.550	5.017	1	.025	3.431	1.167	10.091
Daya Tanggap	.972	.499	3.790	1	.052	2.643	.993	7.030
Jaminan	-.136	.564	.059	1	.809	.872	.289	2.634
Kepedulian	.049	.530	.008	1	.927	1.050	.372	2.964
Bukti Fisik	1.386	.525	6.964	1	.008	3.997	1.428	11.185
Constant	-5.416	1.483	13.345	1	.000	.004		

Berdasarkan tabel 7 hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa variabel kehandalan dan variabel bukti fisik mempengaruhi persepsi pasien di UPTD Puskesmas Binuang tahun 2020 dengan nilai *p-value* < 0,05, yaitu variabel persepsi kehandalan memiliki *Sig* = 0,025 dan variabel persepsi bukti fisik memiliki *Sig* = 0,008 dengan demikian

kehandalan dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020.

PEMBAHASAN

1. Persepsi Pada Pasien Rawat Jalan Tentang Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Dalam pelaksanaan kegiatan di puskesmas pasien sangat membutuhkan pelayanan yang baik agar merasa puas namun tidak semua kepuasan dapat diterima dengan sama karena pasien memiliki persepsi yang berbeda-beda. (Haryadi,2015).

Dilihat dari tabel 1 di peroleh hasil pada penelitian ini diketahui bahwa dari 91 responden sebanyak 49 orang (53,8%) menyatakan kepuasan tidak puas dan responden menyatakan kepuasan puas 42 orang (46,2%). Dalam hal ini seharusnya pasien menyatakan puas (100%) terhadap kepuasan pasien yang terdapat pada puskesmas. Berdasarkan dari hasil

penelitian pasien masih merasa tidak puas di buktikan dari pengisian kuisisioner pasien merasa dan mendengar dari pasien lain, dari mulut ke mulut, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal, pelayanan yang diterima dari dokter, perawat, bidan maupun petugas apotek dan petugas lainnya juga mempengaruhi terhadap kepuasan pasien

2. Persepsi Pada Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Pelayanan *Reliability* (Kehandalan) Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Dilihat dari tabel 2 di peroleh hasil pada penelitian ini diketahui bahwa dari 91 responden sebanyak 35 orang (38,5%) menyatakan tidak setuju dan responden menyatakan setuju 56 orang (61,5%). Dalam hal ini seharusnya pasien menyatakan setuju (100%) terhadap kepuasan pasien yang terdapat pada puskesmas. Berdasarkan dari hasil penelitian pasien merasa setuju di buktikan dari pengisian kuisisioner pasien

merasa dan mendengar dokter mampu mengobati pasien dan melaksanakan tugasnya dan perawat, bidan petugas lainnya memberikan pelayanan sudah cepat, tepat dan tidak berbelit

Hal ini sejalan dengan pendapat Sussman et.al pada Wijono (1999) yang menyatakan bahwa pasien akan merasa puas mendapatkan pelayanan bila mereka melihat dari berbagai segi yaitu: dokter yang terlatih, waktu tunggu singkat, perhatian pribadi terhadap pasien, *privacy* dalam diskusi, staf yang menyenangkan dan ruang tunggu yang nyaman (syafrudin, 2011)

3. Persepsi Pada Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Dilihat dari tabel 3 di peroleh hasil pada penelitian ini diketahui bahwa dari 91 responden sebanyak 49 orang (53,8%) menyatakan tidak setuju dan responden menyatakan setuju 42 orang

(46,2%). Dalam hal ini seharusnya pasien menyatakan setuju (100%) terhadap daya tanggap yang terdapat pada puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon petugas kesehatan terhadap pasien masih tergolong kurang baik. Hal ini dikarenakan masih ada pasien yang merasa tidak puas dikarenakan untuk meminta bantuan membutuhkan waktu yang lama dan masih ada petuga yang acuh tak acuh

4. Persepsi Pada Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Pelayanan *Assurance* (Jaminan) Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Mutu pelayanan dimensi jaminan (*Assurance*) adalah tindakan petugas terhadap pasien yang bersifat jaminan dan bertujuan memberikan keyakinan terhadap pasien bahwa pasien akan lebih baik apabila menggunakan jasa yang ditawarkan. (Parasuraman, et al, 2006)

Dilihat dari tabel 4 di peroleh hasil pada penelitian ini diketahui bahwa dari 91 responden sebanyak

34 orang (37,4%) menyatakan tidak setuju dan responden menyatakan setuju 57 orang (62,6%). Dalam hal ini seharusnya pasien menyatakan setuju (100%) terhadap jaminan yang terdapat pada puskesmas. Berdasarkan dari hasil penelitian sebagian besar tanggapan responden menyatakan setuju karena dokter sudah menumbuhkan rasa percayadiri pasien untuk yakin sembuh dan perawat dan bidan menguasai dan terampil dalam memberikan pelayanan.

5. Persepsi Pada Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Pelayanan *Emphaty* (Empati) Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Dilihat dari tabel 5 di peroleh hasil pada penelitian ini diketahui bahwa dari 91 responden sebanyak 38 orang (41,8%) menyatakan tidak setuju dan responden menyatakan setuju 53 orang (58,2%). Dalam hal ini seharusnya pasien menyatakan setuju (100%) terhadap kepedulian yang terdapat pada puskesmas. Berdasarkan dari

hasil penelitian sebagian besar tanggapan responden menyatakan setuju karena dokter, perawat, bidan dan petugas lainnya sudah memberikan perhatian secara baik serta ramahan dan pedulian tanpa memandang status sosial.

6. Persepsi Pada Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik) Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Dilihat dari tabel 6 di peroleh hasil pada penelitian ini diketahui bahwa dari 91 responden sebanyak 54 orang (59,3%) menyatakan tidak setuju dan responden menyatakan setuju 37 orang (40,7%). Dalam hal ini seharusnya pasien menyatakan setuju (100%) terhadap persepsi bukti fisik yang terdapat pada puskesmas. Berdasarkan dari hasil penelitian sebagian besar tanggapan responden menyatakan tidak setuju dikarenakan masih kurang mencukupi jumlah tempat duduk diruang tunggu pelayanan dan masih ada pasien yang tidak tau

keberadaan WC di karenakan tidak ada petunjuk arah.

7. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Kehandalan Terhadap Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Dilihat dari tabel 7 diatas kehandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $\text{Sig} = 0,025 < 0,05$ dan nilai $= 1,233$ maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap kehandalan. Besarnya pengaruh kehandalan dengan $\text{EXP(B)/OR} = 3,431$ maka kepuasan pasien lebih berpengaruh sebanyak 3,431 kali lipat di bandingkan orang yang tidak puas. Nilai $B = \text{Logaritma natural dari } 3,431 = 1,233$ oleh karena nilai B positif maka kehandala mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan tiore tentang kehandalan pelayanan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kehandalan pelayanan berpengaruh terhadap

kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Binuang. Hal ini menunjukkan masih perlu peningkatan tentang kualitas kehandalan di UPTD Puskesmas Binuang. Upaya peningkatan kualitas kehandalan ini dapat dilakukan dengan mungupayakan agar petugas tenaga kesehatan hadir sesuai jadwal dan tepat waktu, petugas registrasi selalu ditempat, petugas menyampaikan aturan pakai obat dengan jelas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Nurhida dan Sudirman, 2015) menyatakan bahwa kehandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan jika perepsi pasien dengan kehandalan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

8. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Daya Tanggap Terhadap Tingkat Kepuasan Rawat

Jalan Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Dilihat dari tabel diatas daya tanggap tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai Sig = 0,052 < 0,05 dan nilai = 0,972 maka H0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap daya tanggap. Besarnya pengaruh daya tanggap dengan EXP(B)/OR 2,643 maka kepuasan pasien lebih berpengaruh sebanyak 2,643 kali lipat di dibandingkan orang yang tidak puas. Nilai B = Logaritma natural dari 2,643 = 0,972 oleh karena nilai B positif maka daya tanggap mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelion (Bu'ulolo, 2019) mengenai Pengaru Daya Tanggap dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jaln di RUS Royal Prima Medan menyatakan bahwa daya tanggap tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

9. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatann Dimensi Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Dilihat dari tabel 7 diatas jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai Sig = 0,809 < 0,05 dan nilai = -0,136 maka H0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap jaminan. Besarnya pengaruh jaminan dengan EXP(B)/OR 0,872 maka kepuasan pasien lebih berpengaruh sebanyak 0,872 kali lipat di dibandingkan orang yang tidak puas. Nilai B = Logaritma natural dari 0,872 = (-0,136) oleh karena nilai B negatif maka jaminan mempunyai hubungan negatif terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Lamira, 2008). mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan minat perilaku pasien yang dilakukan di RSI Samarinda, menyatakan bahwa tidak ada

pengaruh signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien

10. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Kepedulian Terhadap Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Dilihat dari table 7 diatas kepedulian tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $Sig = 0,927 < 0,05$ dan nilai $t = 0,049$ maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap kepedulian. Besarnya pengaruh kepedulian dengan $EXP(B)/OR$ 1,050 maka kepuasan pasien lebih berpengaruh sebanyak 1,050 kali lipat di bandingkan orang yang tidak puas. Nilai $B = \text{Logaritma natural dari } 1,050 = 0,049$ oleh karena nilai B positif maka kepedulian mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Suhartati, 2005) mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan

Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta, menyatakan bahwa kepedulian tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien

11. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti Fisik Terhadap Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Binuang Tahun 2020

Dilihat dari tabel diatas bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $Sig = 0,008 < 0,05$ dan nilai $t = 1,386$ maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien bukti fisik. Besarnya pengaruh bukti fisik dengan $EXP(B)/OR$ 3,997 maka kepuasan pasien lebih berpengaruh sebanyak 3,997 kali lipat di bandingkan orang yang tidak puas. Nilai $B = \text{Logaritma natural dari } 3,997 = 1,386$ oleh karena nilai B positif maka bukti fisik mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan pasien.

Hal ini dikarenakan masih ada pasien yang merasa tidak

puas dikarenakan masih kurang jumlah tempat duduk di ruang tunggu dan ruang pelayanan masih kurang rapi serta penampilan dan kerapian petugas kesehatan penting terhadap mutu pelayanan, petugas yang masih kurang rapi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dari bukti fisik pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Binuang masih jauh dari yang diharapkan oleh pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Hafron, A. 2008)) mengenai analisis hubungan persepsi pasien bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar responden pada penelitian ini tidak puas dengan persepsi mutu pelayanan kesehatan sebanyak 49 orang (53,8%).
2. Sebagian besar responden pada penelitian ini setuju dengan

persepsi kehandalan (*reliability*) sebanyak 56 orang (61,5%).

3. Sebagian besar responden Pada penelitian ini tidak setuju dengan persepsi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 49 orang (53,8%).
4. Sebagian besar responden Pada penelitian ini setuju dengan persepsi jaminan (*assurance*) sebanyak 57 orang (62,6%).
5. Sebagian besar responden Pada penelitian ini setuju dengan persepsi kepedulian (*emphaty*) sebanyak 53 orang (58,2%).
6. Sebagian besar responden Pada penelitian ini tidak setuju dengan persepsi bukti fisik (*tangibles*) sebanyak 54 orang (59,3%).
7. Ada pengaruh variabel kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Binuang dengan nilai Sig = 0,025 < 0,05
8. Tidak ada pengaruh variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Binuang dengan nilai Sig = 0,052 < 0,05

9. Tidak ada pengaruh variabel Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Binuang dengan nilai Sig = 0,809 < 0,05
10. Tidak ada pengaruh variabel kepedulian (*empaty*) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Binuang dengan nilai Sig = 0,927 < 0,05
11. Ada pengaruh variabel bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Binuang dengan nilai Sig = 0,008 < 0,05

SARAN

A. Bagi Puskesmas

Perlu adanya peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Binuang dengan cara mempertahankan dan meningkatkan kecepatan petugas dalam menjalankan tugasnya serta mungupayakan agar petugas tenaga kesehatan hadir sesuai jadwal dan tepat waktu serta menambah ketanggapan petugas

kesetan agar mebantu pasien yang kurang paham serta melakukan pengawasan terhadap petugas puskesmas agar setiap kinerja yang dilakukan sudah tepat dengan SOP yang ada serta melayani pasien dengan penuh perhatian serta meningkatkan keramahan petugas dan meningkatkan kenyamanan pasien membuat ruang pelayanan yang bersih, mendesain ulang tata ruang ditempat ruang tunggu agar semakin nyaman serta menambah kursi.

B. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat meneliti lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang bersipat kualitatif, menambah faktor-faktor lain atau variabel yang berbeda atau melakukan analisis mendalam terhadap kinerja petugas puskesmas serta fasilitas yang menentukan kepuasan pasien di puskesmas dengan tujuan agar mendapatkan hasil rata-rata pelayanan yang baik dan dapat meneliti yang tidak sempat terteliti yaitu hubungan kepuasan pasien

dengan loyalitas pasien (minat kunjung ulang).

DAFTAR PUSTAKA

- Bu'ulolo, Christian I, Dkk. 2019. Pengaru Daya Tanggap dan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jaln di RUS Royal Prima Medan, 1(1). hal. 17-20.
- Hufron, Agus dan Supratman. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Tingkat Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping Kota Surakarta*, 1 (3), hal. 119-124
- Hariyadi, Anton. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Anak Astrini Wonogiri*. Usulan Penelitian Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Veteran Bangun Nusantara, Sukoharjo
- Kotler, P. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran jilid 1*. Jakarta: prehalindo.
- Lamira. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap Di RSI Samarinda*. Jurnal Mengemen Pelayanan Kesehatan. Vol. 1(2). Hal. 12-34.
- Nurhaida, Siti dan Surdiman. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Ampana Kabupaten Tojo Una-Una*. Kesehatan Tadulaku. 1(2)
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., and Zeithaml, A. V. 2006. *SERVQUAL; A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of*

Service Quality. Jurnal of
Retailing.

Peraturan Menteri Kesehatan
Republik Indonesia Nomor 75
Tahun 2014. *Pusat Kesehatan
Masyarakat*. 2014. Jakarta :
Menkes RI : 2014

Suhartati. 2005. *Hubungan Mutu
Pelayanan Keperawatan
dengan Kepuasan Pasien
Rawat Inap RSUD Kota
Yogyakarta*. fakultas
Kedokteran Universitas Gajah
Mada. Yogyakarta.

Syafrudin. 2011. *Manajemen Mutu
Pelayanan untuk Kebidanan*.
Jakarta: cv.tran info medika.

UPTD Puskesmas Binuang, 2019.
Propil UPTD Puskesmas
Binuang Kabupaten Tapin.