

## ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018

**Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, Wulan Kusumastuti**

*Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*

Email: [hettytaekab@gmail.com](mailto:hettytaekab@gmail.com)

**Abstract** : Puskesmas as one of the first level health service units is a benchmark for health development and a proof of community participation. Not all Puskesmas provide quality services that can give satisfaction to patients. Based on the results of the presurvey at the Semarang District Health Center Leyangan there were several problems that occurred. The research purpose was analyzing correlation of patient perceptions of the quality of service with satisfaction of outpatients at the Leyangan Health Center Semarang District in 2018. This research was a quantitative research with descriptive analytic research design and cross sectional approach. The research was located in the Semarang District Health Center Leyangan with a population of 5,438 patients with 100 respondents samples with data collection tools using questionnaires and analyzed by univariate and bivariate analysis with chi-square test. The results of univariate analysis show that in service quality, the respondents included in the good category are more than the poor respondents. The results of statistical tests using the chi-square test indicate that there is a relationship between service quality based on the dimensions of tangible (physical evidence) with patient satisfaction. There is a relationship between service quality based on the dimensions of reliability (reliability) with patient satisfaction. There is a relationship between service quality based on the dimension of responsiveness with patient satisfaction. There is a relationship between service quality based on the dimensions of empathy (empathy) with patient satisfaction. There is a relationship between service quality based on the assurance dimension with patient satisfaction. With each value = 0,000.

**Keywords:** Perception, Patient, Service Quality, Satisfaction, Outpatient

**Bibliography:** 45 (1990-2017)

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Puskesmas sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan tolak ukur pembangunan kesehatan serta menjadi bukti bentuk keikutsertaan masyarakat.<sup>1</sup> Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari apa yang diberikan puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan yang didapat

sudah sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pasien untuk menggunakan jasa puskesmas, dan hal ini akan mengakibatkan pasien berpandangan buruk terhadap puskesmas.<sup>2</sup>

Bentuk jasa layanan puskesmas yang baik akan membentuk

kepuasan pasien puskesmas. Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi, apabila Puskesmas mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien.<sup>3</sup> Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan tentang kualitas jasa pelayanan.<sup>4</sup> Puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama maka dari itu puskesmas diharuskan memberikan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil dan terjangkau. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan yang menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Mutu didefinisikan menjadi tingkat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan. Tujuan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah membentuk hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap loyal terhadap puskesmas.<sup>5</sup>

Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan diawali dari kebutuhan pasien, maka dari itu pelayanan yang baik tidak saja di lihat dari penyedia jasa layanan, tetapi juga dilihat dari kesan pasiennya. Persepsi pasien berperan penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien serta menumbuhkan citra yang baik pada pelayanan kesehatan tersebut.<sup>6</sup>

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi

puskesmas untuk melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik. Zeithaml, dkk. menjelaskan terdapat lima dimensi mutu pelayanan yang meliputi *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), *tangible* (bukti fisik).<sup>4</sup>

Pada Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang terdapat beberapa jenis layanan, diantaranya pelayanan kesehatan umum, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan gigi, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan anak, pelayanan obat, laboratorium, konsultasi gizi, klinik sanitasi, dan pelayanan kesehatan peduli remaja. Selama ini, belum semua layanan puskesmas memberikan pelayanan bermutu yang bisa memberikan kepuasan kepada pasien. Berdasarkan hasil prasurvei pada Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Hal ini dapat diketahui dari jumlah pengunjung yang datang ke Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang berikut ini:

Tabel 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Leyangan

Tahun	BP		KIA		GIGI	
	B	L	B	L	B	L
2015	2587	6398	620	1721	455	1193
2016	2983	6757	752	1837	569	1689
2017	2876	6676	733	1784	532	1523

Dari data tersebut dapat dijelaskan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien yang cukup drastis pada tahun 2017 baik pada kunjungan pasien baru maupun pasien lama. Pada bagian BP terjadi penurunan sebanyak 188 pasien, bagian KIA sebanyak 72 pasien, serta bagian gigi sebanyak 203 pasien. Menurut persepsi pasien terdapat masalah yang berkaitan dengan petugas yang bekerja di puskesmas tersebut. Petugas dinilai

kurang ramah dan kurang peduli terhadap keadaan pasien. Kekurangramahan tersebut mampu mempengaruhi minat masyarakat sekitar puskesmas untuk berobat di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang. Selain itu fasilitas yang disediakan juga kurang memadai, serta waktu pelayanan administrasi yang relatif lama.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui kuesioner tentang lima dimensi mutu pelayanan terhadap 15 orang pasien Puskesmas Leyangan dengan menggunakan sejumlah item pertanyaan didapatkan hasil: 1) terkait dengan dimensi *Responsiveness*, sebanyak 10 (67%) pasien menyatakan bahwa petugas kurang tanggap saat melayani pasien sedangkan selebihnya menyatakan cukup tanggap. 2) terkait dengan dimensi *Reliability*, sebanyak 12 pasien (80%) menyatakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan terlalu lama sedangkan selebihnya menyatakan bahwa waktu pelayanan cukup cepat. 3) terkait dengan dimensi *Assurance*, sebanyak 11 pasien (73%) menyatakan bahwa petugas kurang dapat menanggapi setiap pertanyaan dari pasien, sedangkan selebihnya menyatakan cukup dapat menanggapi pertanyaan pasien. 4) terkait dengan dimensi *Empaty*, sebanyak 10 pasien (67%) menyatakan bahwa petugas terkesan acuh terhadap pasien sedangkan selebihnya menyatakan petugas cukup peduli dengan pasien. 5) terkait dengan dimensi *Tangible*, sebanyak 12 pasien (80%) menyatakan bahwa fasilitas berupa tempat parkir yang disediakan Puskesmas Leyangan terlalu sempit.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan persepsi pasien terhadap mutu

pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilaksanakan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan studi *cross sectional*. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan dan persepsi pasien terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018.

Tempat penelitian adalah Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang.

Variabel penelitian yaitu mutu pelayanan meliputi *tangible*, *empaty*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan kepuasan pasien.

Populasi dalam penelitian ini adalah 5.438 pasien Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018 Besar sampel penelitian dihitung menggunakan rumus Slovin dan didapatkan hasil 100 sampel dalam penelitian ini

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 2 bagian. Bagian pertama digunakan untuk mengumpulkan biodata responden sampel penelitian. Bagian kedua digunakan untuk mengumpulkan mutu pelayanan puskesmas dan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendiskripsikan variabel persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi dan persentase dari tiap variabel. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui

hubungan atau korelasi setiap variabel independen dan dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Mengenai Responden

#### 1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	27	27,0
Perempuan	73	73,0
Jumlah	100	100,0

Tabel 1. menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden laki-laki berjumlah 27 orang dan responden perempuan berjumlah 73 orang, sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

#### 2. Umur Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	f	%
18-30 Tahun	16	16,0
31-43 Tahun	45	45,0
44-56 Tahun	26	26,0
57-70 Tahun	13	13,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden yang berumur antara 18-30 tahun sebanyak 16 orang, responden yang berumur antara 31-43 tahun sebanyak 45 orang, responden yang berumur antara 44-56 tahun sebanyak 26 orang, responden yang berumur antara 57-70 tahun sebanyak 13 orang, sebagian besar responden berumur antara 31 hingga 43 tahun.

#### 3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	f	%
SD	19	19,0
SMP	28	28,0
SMA	45	45,0
DIPLOMA	8	8,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini responden dengan pendidikan SD sebanyak 19 orang, responden dengan pendidikan SMP sebanyak 28 orang, responden dengan pendidikan SMA sebanyak 45 orang, responden dengan pendidikan diploma sebanyak 8 orang, sebagian besar responden dalam penelitian berlatarbelakang dengan pendidikan terakhir SMA.

#### 4. Pekerjaan Responden

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	f	%
Buruh/Petani	18	18,0
PNS	5	5,0
Swasta	29	29,0
Lainnya	48	48,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini responden dengan pekerjaan buruh atau petani sebanyak 18 orang, responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 5 orang, responden dengan pekerjaan swasta sebanyak 29 orang, dan responden sebanyak 48 orang memilih untuk menjawab pilihan jawaban terakhir yaitu d. lainnya.

### Gambaran Lima Dimensi Mutu Pelayanan Puskesmas Leyangan

#### 1. *Tangible*

Tabel 5. Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Jawaban	f	(%)
Kurang Baik	46	46,0
Baik	54	54,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan data pada tabel kategori skor jawaban responden pada dimensi *tangible* di atas, skor responden yang termasuk dalam kategori tidak puas sebanyak 46% dan sebanyak 54% termasuk dalam kategori puas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar persepsi responden mengenai mutu pelayanan pada dimensi *tangible* Puskesmas Leyangan termasuk dalam kategori puas.

## 2. Reliability

Tabel 6. Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi *Reliability*

Jawaban	f	(%)
Kurang Baik	40	40,0
Baik	60	60,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan data pada tabel kategori skor jawaban responden pada dimensi *reliability* di atas, skor responden yang termasuk dalam kategori tidak puas sebanyak 40% dan sebanyak 60% termasuk dalam kategori puas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar persepsi responden mengenai mutu pelayanan pada dimensi *reliability* Puskesmas Leyangan termasuk dalam kategori puas.

## 3. Responsiveness

Tabel 7. Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi *Responsiveness*

Jawaban	f	(%)
Kurang Baik	43	43,0
Baik	57	57,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan data pada tabel kategori skor jawaban responden pada dimensi *responsiveness* di atas, skor responden yang termasuk dalam kategori tidak puas sebanyak 43% dan sebanyak 57% termasuk dalam kategori puas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar persepsi responden mengenai mutu pelayanan pada dimensi *responsiveness* Puskesmas Leyangan termasuk dalam kategori puas.

## 4. Empathy

Tabel 8. Kategori Skor Jawaban Responden pada Dimensi *Empathy*

Jawaban	F	(%)
Kurang Baik	49	49,0
Baik	51	51,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan data pada tabel kategori skor jawaban responden pada dimensi *empathy* di atas, skor responden yang termasuk dalam kategori tidak puas sebanyak 49% dan sebanyak 51% termasuk dalam kategori puas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar persepsi responden mengenai mutu pelayanan pada dimensi *empathy* Puskesmas Leyangan termasuk dalam kategori puas.

## 5. Assurance

Tabel 9. Kategori Jawaban Responden pada Dimensi *Assurance*

Jawaban	f	(%)
Kurang Baik	47	47,0
Baik	53	53,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan data pada tabel kategori skor jawaban responden pada dimensi *assurance* di atas, skor responden yang termasuk dalam kategori tidak puas sebanyak 47% dan sebanyak 53% termasuk

dalam kategori puas, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar persepsi responden mengenai mutu pelayanan pada dimensi *assurance* Puskesmas Leyangan termasuk dalam kategori puas.

### Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Leyangan

Tabel 10. Kategori Skor Jawaban Responden pada Kepuasan Pasien

Jawaban	F	(%)
Tidak Puas	50	50,0
Puas	50	50,0
Jumlah	100	100,0

Berdasarkan data pada tabel di atas, skor responden yang termasuk dalam kategori tidak puas sebanyak 50% dan sebanyak 50% termasuk dalam kategori puas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kepuasan pasien rawat jalan berimbang antara pasien yang tidak puas dan puas pada Puskesmas Leyangan.

### Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Leyangan

#### 1. *Tangible*

Hasil tabulasi silang antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 11. Hasil Tabulasi silang Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien

<i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien		Total	p-value
	Tidak puas	Puas		
Kurang Baik	39 (80,4%)	9 (19,6%)	46 (100,0%)	0,000
Baik	13 (24,1%)	41 (75,9%)	54 (100,0%)	
Total	50 (50,0%)	50 (50,0%)	100 (100,0%)	

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai pvalue sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien

rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah bukti langsung atau bukti fisik (*tangibles*), yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang dapat secara langsung atau fisik dirasakan oleh konsumen.<sup>7</sup>

Dimensi *tangible* yang diukur dalam penelitian ini yaitu yang dapat dilihat langsung, mutu pelayanan dari segi *tangible* meliputi sarana dan prasarana seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruangan yang digunakan, tersedianya fasilitas tempat duduk yang baik dan tersedia dengan cukup, sarana pemeriksaan yang baik dan memadai, kondisi penerangan ruangan, kondisi kamar mandi atau toilet, penampilan dari petugas puskesmas dan dokter seperti kerapian dan kebersihan seragam, jalur antrian yang teratur, tersedianya tempat parkir yang aman dan cukup.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Respati yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Halmahera Semarang.<sup>8</sup>

#### 2. *Reliability*

Hasil tabulasi silang antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 12. Hasil Tabulasi silang Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien		Total	p-value
	Tidak puas	Puas		
Kurang Baik	33 (82,5%)	7 (17,5%)	40 (100,0%)	0,000
Baik	17 (28,3%)	43 (71,7%)	60 (100,0%)	
Total	50 (50,0%)	50 (50,0%)	100 (100,0%)	

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai pvalue

sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

Dalam penelitian ini dimensi *reliability* diukur dari kejelasan persyaratan administrasi dan prosedur pelayanan, tindakan pemeriksaan pasien, pendataan riwayat kesehatan pasien, penjelasan informasi diagnosa pasien, penjelasan tentang pencegahan penyakit, pelayanan pasien oleh dokter dan perawat, dan tersedianya obat yang dibutuhkan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Respati yang menyatakan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Halmahera Semarang.<sup>8</sup>

### 3. *Responsiveness*

Hasil tabulasi silang antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 13. Hasil Tabulasi silang Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien		Total	p-value
	Tidak puas	Puas		
Kurang Baik	36 (83,7%)	7 (16,3%)	43 (100,0%)	0,000
Baik	14 (24,6%)	43 (75,4%)	57 (100,0%)	
Total	50 (50,0%)	50 (50,0%)	100 (100,0%)	

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai pvalue sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap oleh petugas diukur dengan seberapa cepat waktu tunggu pasien untuk mendaftar, waktu tunggu untuk mendapat pemeriksaan tidak lebih dari satu jam, waktu tunggu untuk mengambil obat di apotek tidak lebih dari satu jam, ketanggapan petugas administrasi, ketanggapan dokter terhadap keluhan pasien, dokter segera melakukan pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien, respon petugas apotek pada pertanyaan atau informasi yang dibutuhkan pasien, dan respon petugas kebersihan pada keluhan pasien tentang kebersihan ruang tunggu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Respati yang menyatakan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Halmahera Semarang.<sup>8</sup>

### 4. *Empathy*

Hasil tabulasi silang antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 14. Hasil Tabulasi silang Dimensi *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Pasien

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien		Total	p-value
	Tidak puas	Puas		
Kurang Baik	37 (75,5%)	12 (24,5%)	49 (100,0%)	0,000
Baik	13 (25,5%)	38 (74,5%)	51 (100,0%)	
Total	50 (50,0%)	50 (50,0%)	100 (100,0%)	

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai pvalue sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien

rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

Dimensi *empathy* dalam penelitian diukur dengan pernyataan antara lain yaitu pelayanan yang diberikan tidak membedakan status antara pasien peserta JKN maupun umum, perawat selalu mendengarkan keluhan pasien sebelum diperiksa, kesabaran dokter dalam melayani pasien, dokter memberikan perhatian dan dukungan untuk kesembuhan pasien, terjalin komunikasi baik antara perawat dengan pasien maupun pasien dengan dokter.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Respati yang menyatakan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Halmahera Semarang.<sup>8</sup>

### 5. Assurance

Hasil tabulasi silang antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 15. Hasil Tabulasi silang Dimensi Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien

Assurance	Kepuasan Pasien		Total	p-value
	Tidak puas	Puas		
Kurang Baik	36 (76,6%)	11 (23,4%)	47 (100,0%)	0,000
Baik	14 (26,4%)	39 (73,6%)	53 (100,0%)	
Total	50 (50,0%)	50 (50,0%)	100 (100,0%)	

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai pvalue sebesar 0,001 (kurang dari 0,05) sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

Dalam penelitian ini, dimensi *assurance* atau jaminan diukur dengan pernyataan antara lain yaitu petugas administrasi dan dokter melayani dengan sopan dan ramah,

dokter memeriksa pasien dengan baik dan teliti, dokter memberi informasi efek samping obat atau tindakan yang diberikan, perawat melayani dengan terampil, sopan, dan ramah serta petugas apotek melayani dengan sopan dan ramah serta menjelaskan informasi tentang obat dengan jelas, begitu juga dengan petugas kasir, dan keterjangkauan biaya oleh pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Respati yang menyatakan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi jaminan kepastian (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Halmahera Semarang.<sup>8</sup>

### KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. Berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik), responden sebanyak 46% termasuk tidak puas dan sebanyak 54% puas. Berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan), responden sebanyak 40% termasuk tidak puas dan sebanyak 60% puas. Berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap), responden sebanyak 43% termasuk tidak puas dan sebanyak 57% puas. Berdasarkan dimensi *empathy* (empati), responden sebanyak 49% termasuk tidak puas dan sebanyak 51% puas. Berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan), responden sebanyak



47% termasuk tidak puas dan sebanyak 53% puas.

2. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai  $pvalue = 0,000 (< 0,05)$  maka disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.
3. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai  $pvalue = 0,000 (< 0,05)$  maka disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.
4. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai  $pvalue = 0,000 (< 0,05)$  maka disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.
5. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai  $pvalue = 0,000 (< 0,05)$  maka disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.
6. Berdasarkan hasil uji statistik Chi-Square diperoleh nilai  $pvalue = 0,000 (< 0,05)$  maka disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan 2018.

## SARAN

### 1. Bagi Puskesmas Leyangan Semarang

Berdasarkan jawaban responden, masih terdapat beberapa hal yang perlu untuk ditingkatkan. Poin-poin yang perlu ditingkatkan antara lain sebagai berikut:

- a. Berdasarkan dimensi *tangible* perlu dilakukan penyediaan kursi tambahan atau cadangan untuk mengantisipasi ketika pasien yang sedang berobat dalam jumlah yang lebih banyak dari hari-hari pada umumnya, Menambahkan fasilitas untuk tempat cuci tangan dan sabun bagi pasien, dan menambah area tempat parkir yang aman bagi pasien.
- b. Berdasarkan dimensi *reliability*, dokter diharapkan dapat memberi penjelasan tentang masalah kesehatan yang diderita pasien agar pasien merasa lebih puas karena terkadang pasien merasa tidak enak jika bertanya dengan pertanyaan yang banyak.
- c. Berdasarkan dimensi *responsiveness*, masih terdapat pasien yang merasa bahwa waktu tunggu pasien untuk mendaftar, waktu menunggu pasien untuk diperiksa, dan waktu untuk mengambil obat belum terasa cepat, hal ini dapat ditingkatkan dengan menambah petugas registrasi, dokter, dan apoteker.
- d. Berdasarkan dimensi *empathy*, poin-poin yang diajukan dinilai baik oleh responden, beberapa poin dapat lebih ditingkat lagi dengan menjalin komunikasi yang baik antara petugas dengan pasien.
- e. Berdasarkan dimensi *assurance*, poin-poin yang diajukan dinilai baik oleh

- responden, beberapa poin dapat lebih ditingkat lagi dengan konsisten untuk melayani dengan sopan dan ramah.
- f. *Quality awareness* perlu dilakukan untuk pembangunan atau pengembangan mutu pelayanan, kegiatan ini penting dilakukan sebelum pelayanan dilakukan.
  - g. Pada fase transformasi, dilakukan proses pemilihan prioritas layanan yang akan ditingkatkan.
  - h. Pada fase integrasi, dilakukan dengan membentuk dan mempertahankan komitmen terhadap mutu pelayanan dan perbaikan yang dilakukan dengan berlanjut dengan menetapkan indikator mutu pelayanan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel dan metode lain untuk melihat pengaruh atau hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Alamsyah, D. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika. 2011.
2. Pohan, Chairil Anwar. *Manajemen Perpajakan*. Edisi 3. Jakarta: Gramedia. 2015.
3. <http://www.ppjk.depkes.go.id>
4. Zeithaml, Bitner, dan Gremler. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 2009
5. Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2010.
6. Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks. 2007.

7. Zeithaml, Valerie A, dkk. *Delivering Quality*. New York : Free Press. 1990.
8. Respati, S.A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. 2015.