

**SKRIPSI**

**ANALISIS MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEULIMEUM  
KABUPATEN ACEH BESAR**



**OLEH :**

**CUT FARIAL ELISA  
NPM : 2316010119**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH  
KOTA BANDA ACEH  
2024**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEULIMEUM  
KABUPATEN ACEH BESAR**

**OLEH :**

**CUT FARIAL ELISA  
NPM : 2316010119**

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Serambi Mekkah  
Banda Aceh, 03 Agustus 2024

Mengetahui,  
Tim Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Martunis, SKM.,MM,,M.Kes) (Nisrina Hanum,Str.,Keb.,MKM )

Menyetujui,  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH  
DEKAN,

(Dr. Ismail, SKM., M.Pd., M.Kes)

## **LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

### **SKRIPSI**

#### **ANALISIS MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEULIMEUM KABUPATEN ACEH BESAR**

**OLEH :**

**CUT FARIAL ELISA**  
**NPM : 2316010119**

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji  
Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Serambi Mekkah

Banda Aceh, 03 Agustus 2024  
Tanda Tangan,

Pembimbing I : Dr. Martunis, SKM.,MM,,M.Kes ( )

Pembimbing II : Nisrina Hanum,Str.,Keb.,MKM ( )

Penguji I : Sri Rosita, SKM.,MKM ( )

Penguji II : Nurul Sakdah.SKM.,MKM ( )

Menyetujui,  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH

DEKAN,

(Dr. Ismail, SKM., M.Pd., M.Kes)

**ANALISIS MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN  
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEULIMEUM  
KABUPATEN ACEH BESAR**

**Cut Farial Elisa<sup>1\*</sup>, Martunis<sup>2</sup>, Nisrina Hanum<sup>3</sup>**

**Abstrak** (maksimal 250 kata, terdiri dari latar belakang, metode penelitian, hasil, kesimpulan dan saran)

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan kesehatan dan tolok ukur kualitas di puskesmas. Mutu pelayanan menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan data Puskesmas Seulimun, terjadi penurunan kunjungan pasien dalam 2 bulan terakhir. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan dengan mutu pelayanan kesehatan yang berdampak pada kepuasan pasien.

**Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien kunjungan rawat jalan di Puskesmas Seulimeum yang berjumlah 28.877 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik accidental sampling. Penelitian ini lakukan pada tanggal 18-23 Juli Tahun 2024. Adapun pengumpulan data dilakukan melalui pembagian kuesioner. Data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi square*.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang kurang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 21,0%. dimensi mutu pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum antara lain bukti fisik ( $p=0,003$ ), keandalan ( $p=0,000$ ), ketanggapan ( $p=0,000$ ) dan empati ( $p=0,000$ ). Hasil penelitian juga menunjukkan tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum ( $p=0,192$ ).

**Kesimpulan dan saran:** Mutu pelayanan kesehatan dengan dimensi bukti fisik, kandalan, tanggapan, dan empati berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Seulimeum. Diharapkan pihak puskesmas agar lebih memperhatikan dimensi *tangible* dengan menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran dan administrasi, serta pihak tenaga kesehatan agar meningkatkan dimensi *empathy* dengan lebih bersifat ramah dan sopan kepada pasien.

**Kata Kunci** (maksimal 5 kata kunci yang dipisahkan dengan tanda titik koma (,))

Mutu Pelayanan; Kepuasan Pasien; Bukti Langsung; Keandalan; Ketanggapan; Jaminan; Empati

**Latar Belakang** (maksimal 1000 kata; terdiri dari latar belakang masalah, urgensi penelitian, rumusan permasalahan penelitian, dan tujuan penelitian)

### **Latar Belakang**

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam sistem kesehatan nasional Indonesia. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan primer, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan mencapai kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2019).

Kepuasan pasien tercipta dari mutu pelayanan kesehatan sehingga pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas akan memunculkan dampak positif terhadap pelayanan kesehatan yaitu terciptanya suatu loyalitas yang terjalin baik sehingga membentuk promosi melalui mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan penyedia pelayanan (Gurning, 2018). Pelayanan yang kurang memuaskan pasien akan berdampak kepada komplain buruk yang diberikan kepada pihak puskesmas (Al-Damen, 2017; Astari, 2020; Suwuh dkk., 2018).

Menurut laporan tahunan unit pelayanan kesehatan, pencapaian indikator kepuasan pelanggan 99% dengan target 94%, seluruh komplain ditindaklanjuti 100 dengan target 94%, waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar 98% dengan target 95%, waktu penyediaan dokumen rekam medis sesuai standar 95% dengan target 92% (Kemenkes RI, 2023).

Beberapa studi menunjukkan adanya korelasi positif antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Walukow *et al.*, 2019; Rizal, Marwati and Solikhah, 2021; Kusumawati, Maharani and Prasetyawan, 2023; Rabiul Marzuki Siregar *et al.*, 2023). Hal ini menunjukkan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan di puskesmas sebagai strategi untuk

meningkatkan kepuasan pasien dan pada akhirnya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Kabupaten Aceh Besar memiliki wilayah yang terbagi kedalam 23 kecamatan, dengan cakupan pelayanan Kesehatan sebanyak 29 puskesmas, dengan Jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap di puskesmas tahun 2022 diantaranya jumlah kunjungan rawat jalan berjumlah 391.473 jiwa dan kunjungan Rawat Inap tahun 2022 berjumlah 9.491 jiwa. Salah satu pusat pelayanan Kesehatan Masyarakat yang berada dibawah tanggung jawab kabupaten aceh besar adalah puskesmas Seulimeum, dengan tingkat kunjungan rawat jalan setiap tahunnya meningkat.

Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar merupakan 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. Puskesmas menjadi sarana kesehatan yang diharapkan masyarakat. Puskesmas Seulimeum memegang peran yang sangat penting dalam menjaga sekaligus mengobati kesehatan masyarakat di kecamatan Seulimeum. Pentingnya peran puskesmas ini menuntut puskesmas untuk memberi pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan data rekapitulasi pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar selama tahun terakhir yaitu, pada tahun 2022 secara keseluruhan jumlah kunjungan pasien rawat jalan berjumlah 25.843 jiwa, yang dihitung mulai bulan Januari sampai dengan Desember. Sedangkan data rekapitulasi pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum pada tahun 2023 memiliki peningkatan sebanyak 30.252 jiwa, dan pada tahun 2024 yang terhitung dari bulan Januari hingga April berjumlah 7.400 jiwa dengan jumlah pasien pada bulan Januari sebanyak 2.516 jiwa, Februari sebanyak 1.590 jiwa, Maret sebanyak 1.444 jiwa, dan April sebanyak 1.850 jiwa. Dalam hal ini juga terjadi penurunan jumlah pesien rawat jalan pada bulan Februari dan Maret.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Seulimeum, dari hasil wawancara yang dilakukan dengan 8 orang responden yang melakukan pengobatan di Puskesmas Seulimeum 3 diantaranya menyatakan

puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun 5 diantaranya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan salah satu alasannya adalah karena ruang tunggu pasien kurang pendingin ruangan sehingga mereka mengeluh kepanasan pada saat menunggu, kurangnya media informasi seperti poster edukasi Kesehatan, maupun penunjuk alur pelayanan di Puskesmas Seulimeum membuat pasien sulit mencari informasi baik itu untuk informasi ruangan atau ke tahap pelayanan yang dituju, dan juga lahan parkir yang masih seadanya serta adanya beberapa petugas kesehatan yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024”.

### **Rumusan Masalah**

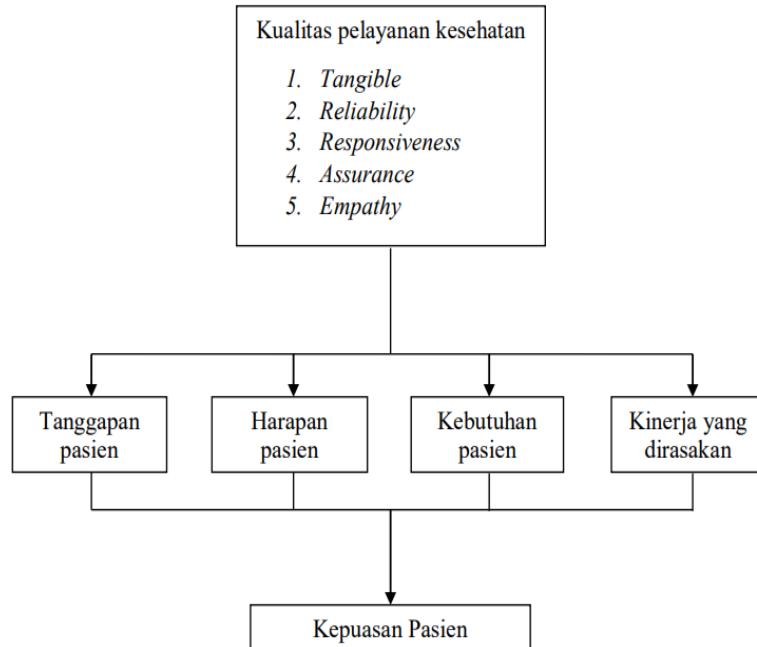
Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar?

### **Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pada dimensi bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar
- b. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pada dimensi keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar
- c. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar
- d. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pada dimensi jaminan (*assurance*) pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar

- e. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pada dimensi empati (*empathy*) pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar

**Kerangka Teori dan Kerangka Konsep** (Kerangka teori adalah identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau dengan kata lain untuk mendeskripsikan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan; sedangkan kerangka konsep adalah uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan)

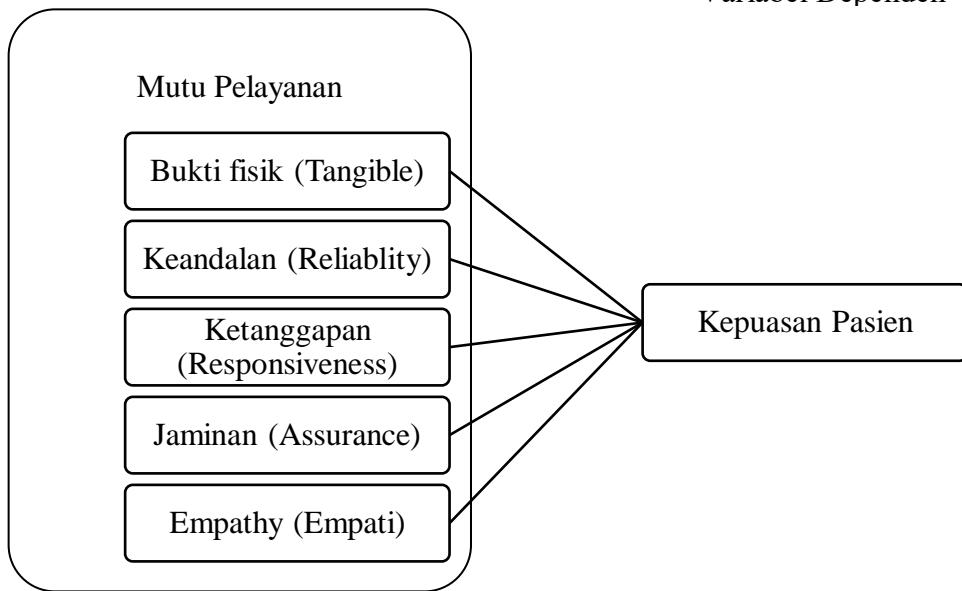


Gambar 1. Kerangka Teori  
Sumber: (Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1995)

## Kerangka Konsep

### Variabel Independen

### Variabel Dependen



Gambar 2. Kerangka Konsep

**Metode Penelitian** (maksimal 600 kata; terdiri dari desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional, proses pengumpulan data, analisa data)

### Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian *survey eksplanatory* dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian adalah pasien yang melakukan kunjungan rawat jalan dalam rentang bulan Mei 2023 sampai dengan April 2024 sebanyak 28.877 orang. Sampel penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin dengan nilai presisi 10% karena jumlah populasi yang banyak dari populasi sebanyak 28.877 menjadi 100 orang. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel melalui cara *non probability sampling* dengan memakai teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel

dengan mengambil atau memilih sampel yang ada dan bersedia sesuai dengan konteks penelitian untuk menjadi responden peneliti (Carsel, 2018). Adapun kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian yaitu :

- a. Pasien yang pernah datang berobat jalan di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar pada bulan Mei 2023 sampai dengan April 2024
- b. Dalam keadaan sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik ketika mengisi kuesioner.
- c. Sehat jasmani dan rohani.
- d. Laki-laki dan perempuan yang berumur 17-65 tahun.
- e. Bersedia dan siap menjadi responden.

Sedangkan kriteria eksklusi sampel penelitian antara lain:

- a. Pasien tidak bersedia dan tidak mau berpartisipasi sebagai responden.
- b. Pasien yang mengalami gangguan jiwa.
- c. Pasien yang mengalami penyakit berat yang tidak mampu menjawab

### Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Penampilan fisik yang dimiliki suatu pelayanan kesehatan seperti gedung, kebersihan, kelengkapan sarana prasarana serta kejelasan SOP di suatu pelayanan Kesehatan	Pembagian Kuesioner	Kuesioner	Baik (jika $x \geq 27,74$ ) Kurang baik (jika $x < 27,74$ )	Ordinal
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Suatu kemampuan yang dilakukan oleh petugas kesehatan yang diberikan kepada pasien	Pembagian Kuesioner	Kuesioner	Baik (jika $x \geq 24,38$ ) Kurang baik (jika $x < 24,38$ )	Ordinal
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Suatu ketanggapan dalam memberikan	Pembagian Kuesioner	Kuesioner	Baik (jika $x \geq 27,91$ )	Ordinal

	pelayanan kesehatan yang terdapat di dalam diri petugas kesehatan			Kurang baik (jika $x < 27,91$ )	
<i>Assurance</i> (jaminan)	Kemampuan suatu pelayanan kesehatan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan	Pembagian Kuesioner	Kuesioner	Baik (jika $x \geq 24,08$ ) Kurang baik (jika $x < 24,08$ )	Ordinal
<i>Empathy</i> (simpati)	Kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan perhatian yang bersifat individu kepada para pasien	Pembagian Kuesioner	Kuesioner	Baik (jika $x \geq 19,89$ ) Kurang baik (jika $x < 19,89$ )	Ordinal
Kepuasan pasien	Suatu perasaan yang timbul atau respon pada diri pasien berdasarkan harapan dan kebutuhan dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan harapan sebelumnya	Pembagian Kuesioner	Kuesioner	Puas (jika $x \geq 31,68$ ) Kurang Puas (jika $x < 31,68$ )	Ordinal

### Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder dimulai setelah mendapatkan surat permohonan izin penelitian dari bagian akademik yang telah ditanda tangan oleh rektor, kemudian peneliti menyerahkan surat permohonan izin penelitian kepada Kepala Puskesmas Seulimeum sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap lokasi dan objek

yang akan diteliti. Setelah mendapatkan izin, peneliti baru melakukan pengambilan data dan penelitian, yaitu :

a. Data Primer

Data primer peneliti dapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada objek penelitian tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian yang akan peneliti lakukan. Kuesioner merupakan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini melalui teori Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1995) yang telah dimodifikasi oleh Hasibuan (2021) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh lima indikator yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Aspek pengukuran penelitian ini dijabarkan menjadi indikator variabel dan indikator tersebut akan dijadikan sebagai tolak ukur dalam menyusun instrumen pernyataan. Aspek pengukuran ini dimulai dari jawaban yang sangat negatif sampai dengan jawaban yang sangat positif yang dapat berupa pernyataan yaitu : Sangat tidak setuju nilai 1, Tidak setuju nilai 2, Cukup setuju nilai 3, Setuju nilai 4 dan Sangat setuju 5. Sedangkan kuesioner kepuasan pasien rawat jalan di ambil dari Permen PAN RB tahun 2017.

b. Data Sekunder

Data sekunder peneliti dapatkan dari Puskesmas Seulimeum berupa hasil dokumentasi atau catatan-catatan yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, seperti data profil Kesehatan puskeswas, hasil wawancara dengan kepala puskesmas dan jurnal hasil penelitian terkait.

### **Analisa Data**

Metode analisis bivariat dan analisis bivariat merupakan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis data dilakukan dengan menghubungkan 2 variabel. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan sebagai variabel independent dihubungkan dengan kepuasan pasien yang menjadi variabel dependen. Proses analisis data diberikan kepada pasien yang melakukan kunjungan atau berobat ke puskesmas.

a. Analisis Univariat

Analisis data dengan menggunakan gambaran kumpulan data yang berupa tabel frekuensi, nilai minimum dan maksimum dalam variabel penelitian digunakan dalam proses analisis univariat. Dalam penelitian ini hasil analisis univariat akan digambarkan dalam bentuk tabel frekuensi.

b. Analisis Bivariat

Analisis data menggunakan hubungan antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat) untuk menjelaskan hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan sebagai variabel independen yang dihubungkan dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. *Uji chi square* dapat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dengan ketentuan ( $p<\alpha$ ) dengan tingkat signifikan 5% (0,05). Apabila ( $p<\alpha$ ) maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat diketahui bahwa ada hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas.

**Hasil dan Pembahasan** (maksimal 1500 kata, terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan)

**Hasil Penelitian**

**Data Karakteristik Responden**

Distribusi frekuensi karakteristik responden rawat jalan di puskesmas Seulimum antara lain sebagai berikut.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Rawat Jalan Di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024 (n=100)**

No.	Katagori	Frequency	%
1	<b>Umur</b>		
	a. $\geq 35$ Tahun	66	66,0
	b. $< 35$ Tahun	34	34,0

2	<b>Jenis Kelamin</b>			
	a. Laki-Laki	24	24,0	
	b. Perempuan	<b>76</b>	76,0	
4	<b>Pendidikan</b>			
	a. Tinggi	22	22,0	
	b. Menengah	<b>46</b>	46,0	
	c. Rendah	<b>32</b>	32,0	
3	<b>Pekerjaan</b>			
	a. PNS	11	11,0	
	b. Swasta	6	6,0	
	c. Wiraswasta	39	39,0	
	d. Petani	8	8,0	
	e. Pedagang	21	21,0	
	f. Tidak Bekerja	15	15,0	
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

*Sumber : Data Primer diolah Tahun 2024*

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang berusia  $\geq 35$  tahun sebanyak 66 orang (66,0%). Responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 76 orang (76%). Responden yang berpendidikan menengah sebanyak 46 orang (46,0%). Responden yang jenis pekerjaan wiraswasta sebanyak 39 orang (39,0%).

### Analisis Univariat

Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimum antara lain sebagai berikut.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Puskesmas  
Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas  
Seulimeum Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024  
(n=100)**

No.	Katagori	f	%
1	<b>Bukti fisik (Tangible)</b>		
	a. Baik	71	71,0
	b. Kurang	29	29,0
2	<b>Keandalan (Reliability)</b>		
	a. Baik	70	70,0
	c. Kurang	30	30,0
3	<b>Ketanggungan (Responsive)</b>		
	a. Baik	70	70,0
	b. Kurang	30	30,0

<b>4</b>	<b>Jaminan (Insurance)</b>		71	71,0	
	a. Baik		29	29,0	
<b>5</b>	<b>Empati (Empathy)</b>		68	68,0	
	a. Baik		32	32,0	
<b>6</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>		79	79,0	
	a. Puas		21	21,0	
	b. Kurang Puas				
	<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>	

*Sumber : Data Primer diolah Tahun 2024*

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa responden yang menyatakan mutu pelayanan puskemas Seulimuem berdasarkan dimensi bukti fisik yang kurang baik sebanyak 29 orang (29,0%), dimensi keandalan yang kurang baik sebanyak 30 orang (30,0%), dimensi ketanggapan yang kurang baik sebanyak 30 orang (30,0%), dimensi jaminan yang kurang baik sebanyak 29 orang (29,0%) dan dimensi empati yang kurang baik sebanyak 32 orang (32,0%). Responden yang kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Seulimum sebanyak 21 orang (21,0%).

#### **Analisa Bivariat**

Adapun hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji chi-square diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 3. Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Seulimeum Kabupaten Aceh Besar Tahun 2024 (n=**

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		p-value	
		Puas		Kurang Puas					
		f	%	f	%	f	%		
1	<b>Bukti fisik</b>								
	Baik	62	87,3	9	12,7	71	100	0,003	
	Kurang Baik	17	58,6	12	41,4	29	100		
2	<b>Keandalan</b>								
	Baik	63	90,0	7	10,0	70	100	0,000	
	Kurang Baik	16	53,3	14	46,7	30	100		
3	<b>Ketanggapan</b>								
	Baik	64	91,4	6	8,6	70	100	0,000	
	Kurang Baik	15	50,0	15	50,0	30	100		
4	<b>Jaminan</b>								
	Baik	59	83,1	12	16,9	71	100	0,192	
	Kurang Baik	20	69,0	9	31,0	29	100		
5	<b>Empati</b>								

	Baik	65	95,6	3	4,4	68	100	0,000
	Kurang Baik	14	43,8	18	56,3	31	100	

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum antara lain bukti fisik ( $p=0,003$ ), keandalan ( $p=0,000$ ), ketanggapan ( $p=0,000$ ) dan empati ( $p=0,000$ ). Hasil penelitian juga menunjukkan tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum ( $p=0,192$ )

## Pembahasan

### **Hubungan Mutu Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Seulimeum**

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum ( $p=0,003$ ). Responden yang kurang puas dalam pelayanan puskesmas lebih tinggi pada responden yang mutu pelayanan dimensi bukti fisik kurang baik dibandingkan dengan yang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian yang menunjukkan dimensi *tangible* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Walukow *et al.*, 2019; Rizal, Marwati and Solikhah, 2021; Malik, 2023). Menurut Herawati and Qomariyah (2015), jika *tangible* ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan pasien Puskesmas.

Menurut Djuari (2021), *tangible* atau bukti fisik merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mempengaruhi perilaku dari pasien untuk selanjutnya. Jika pasien merasa puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk berminat melakukan kunjungan kembali tersebut.

Menurut asumsi peneliti bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh lengkap sarana yang tersedia di Puskesmas, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang lengkap sarana yang tersedia di Puskesmas, maka semakin rendah pula persentase kepuasaan

dari pasien. Menurut observasi peneliti terhadap sarana prasarana gedung yang dimiliki puskesmas Seulimeum sudah termasuk dalam kategori baik dan bersih sehingga membuat mayoritas responden menjadi puas. Disamping itu terdapat responden yang berada pada kategori tidak baik yaitu pada proses administrasi dan pendaftaran dimana responden beranggapan bahwa ruang tunggu masih kurang. Pada saat ini bangku yang disediakan oleh pihak puskesmas hanya satu bangku panjang, sedangkan tidak menutup kemungkinan terjadinya antrian dalam proses pendaftaran sehingga membuat pasien yang lain menjadi berdiri.

### **Hubungan Mutu Pelayanan Pada Dimensi Keandalan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Seulimeum**

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi keandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum ( $p=0,000$ ). Responden yang kurang puas dalam pelayanan puskesmas lebih tinggi pada responden yang mutu pelayanan dimensi keandalan kurang baik dibandingkan dengan yang baik.

Sejalan dengan beberapa penelitian yang menunjukkan ada hubungan keandalan dengan kepuasan pasien (Rizal, Marwati and Solikhah, 2021; Kusumawati, Maharani and Prasetyawan, 2023). Menurut Rabiul Marzuki Siregar *et al.*, (2023), pasien mengharapkan pelayanan kesehatan yang andal dan konsisten, serta perawatan yang tepat waktu dan efektif. Jika pasien merasa bahwa pelayanan yang diterima tidak andal atau tidak konsisten, maka kemungkinan besar mereka akan merasa tidak puas dan mencari pelayanan kesehatan yang lebih baik di tempat lain.

Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan harus mampu dan terampil dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan diharapkan akan dapat mengatasi kecenderungan peningkatan angka kesakitan (Siyoto, 2018). Hal ini sesuai dengan Wiyono (2018) kemampuan petugas pelayanan mempunyai arti bahwa petugas pelayanan harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit, serta berkembangnya dan atau meluasnya penyakit yang ada. Tidak dipenuhinya unsur ini dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan,

sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan dan membahayakan jiwa Masyarakat.

Menurut asumsi peneliti keandalan petugas kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien disebabkan oleh semakin baik keandalan dari petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang baik keandalan petugas kesehatan, maka semakin rendah pula persentase kepuasaan dari pasien. Sebagian responden juga merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dalam visi-misi puskesmas Seulimeum. Hal ini terdapat pada tahapan pemeriksaan dimana responden beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang dijanjikan karena pemeriksaan yang dilakukan hanya melalui konsultasi saja sehingga banyak pasien yang memilih berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan lainnya dibandingkan dengan puskesmas.

### **Hubungan Mutu Pelayanan Pada Dimensi Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Seulimeum**

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum ( $p=0,000$ ). Responden yang kurang puas dalam pelayanan puskesmas lebih tinggi pada responden yang mutu pelayanan dimensi ketanggapan kurang baik dibandingkan dengan yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Walukow *et al.* (2019) yang menunjukkan ada hubungan antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Hal yang mendukung untuk dimensi *responsiveness* cukup ini adalah pada tahapan administrasi dimana ketanggapan petugas kesehatan di puskesmas Seulimeum yang belum sesuai dengan harapan responden sehingga responden beranggapan bahwa ketanggapan seperti kecepatan dalam proses administrasi pendaftaran masih dikategorikan lama, hal ini dikarenakan proses administrasi yang belum bisa dilakukan secara komputerisasi sehingga masih dilakukan secara manual. Hal yang mengakibatkan lambatnya proses administrasi adalah petugas kesehatan harus mencatat data pasien secara manual (Fattah, 2016).

Secara teori daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu konsumen, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani

keluhan konsumen serta kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Prapitasari, 2020). Selain itu ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu dan merespon permintaan konsumen dengan cepat dan penuh keramahan serta kesopanan. Menurut sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan masyarakat secara tanggap yaitu penuh kesopanan dan keramahan (Wiyono, 2018).

Proses antrian dalam administrasi pendaftaran juga menjadi kendala bagi responden. Dimana dalam pelayanan administrasi pendaftaran tidak dilakukan dengan sistem nomor antrian sehingga pasien memberikan langsung ke meja administrasi untuk di proses, tetapi sering terjadinya proses administrasi yang tidak sesuai dengan urutan dan antrian menjadi tidak efektif bagi pasien.

Menurut asumsi peneliti daya tanggap petugas kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien disebabkan oleh semakin baik daya tanggap dari petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang baik daya tanggap petugas kesehatan, maka semakin rendah pula persentase kepuasaan dari pasien. Hasil penelitian yang mendukung *responsiveness* baik adalah kemauan tenaga kesehatan memberikan bantuan kepada pasien yang membutuhkan. Sebagian kecil responden beranggapan bahwa tenaga kesehatan di puskesmas Seulimeum mau memberikan pertolongan kepada pasien yang membutuhkan seperti informasi dan masalah lainnya, hal ini mengakibatkan sebagian kecil responden merasa puas akan dimensi *responsiveness* di puskesmas.

### **Hubungan Mutu Pelayanan Pada Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Seulimeum**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara antara mutu pelayanan pada dimensi jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum ( $p=0,192$ ). Akan tetapi, responden yang kurang puas dengan pelayanan puskesmas lebih tinggi pada responden yang menyatakan jaminan yang kurang baik dibandingkan dengan jaminan yang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Maulina, Madjid and Chotimah (2019) yang menunjukkan tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan

pasien. Hal ini disebabkan karena keramahan dan kesopanan petugas yang memberikan pelayanan yang membuat rasa nyaman kepada responden (Maulina, Madjid and Chotimah, 2019). Sama halnya dengan beberapa penelitian lainnya yang menunjukkan tidak ada hubungan antara jaminan dengan petugas kepuasan pasien (Safitri *et al.*, 2022; Kusumawati, Maharani and Prasetyawan, 2023; Malik, 2023).

Jaminan atau *assurance* merupakan dimensi dari mutu pelayanan dimana karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keraguraguan (Maulina, Madjid and Chotimah, 2019). Selaras dengan yang disampaikan Elvina, Wardati and Lastri, (2023) bahwa jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Dari hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan petugas kesehatan di puskesmas Seulimeum telah memberikan pelayanan yang baik dan dapat menenangkan pasien. Namun, terdapat juga responden yang menyatakan jaminan kurang baik dan kurang puas dengan pelayanan di puskesmas. Sebagian besar responden menjawab cukup untuk kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *assurance* pada tahapan pemeriksaan dokter. Hal ini dikarenakan di puskesmas Seulimeum belum mempunyai dokter spesialis dan hanya memiliki dokter umur 3 orang. Tetapi responden beranggapan bahwa mereka tidak dilayani oleh dokter umum melainkan dilayani oleh tenaga kesehatan lainnya seperti bidan dan perawat sehingga responden merasa kurang puas karena mereka beranggapan bahwa diagnosa ataupun tindakan dari dokter lebih terjamin sehingga mereka kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Seulimeum dalam dimensi *assurance*.

### **Hubungan Mutu Pelayanan Pada Dimensi Empathy Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Seulimeum**

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Seulimeum ( $p=0,000$ ). Responden yang kurang puas dalam pelayanan puskesmas lebih tinggi pada responden yang mutu pelayanan dimensi empati kurang baik dibandingkan

dengan yang baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Rofiah (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Fatimah Ahmad yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien dengan hasil penelitian bahwa keramahan petugas merupakan problem yang masih dirasakan oleh sebagian pasien, bentuk ketidakramahan bisa dalam wujud sikap dan perlakuan langsung petugas kesehatan atau perlakuan tidak langsung (Ahmad, 2019).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nurheda, dkk (2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien dengan menyatakan bahwa rasa *empathy* yang tinggi ditunjukkan oleh dokter dan tenaga kesehatan yang memegang peranan terpenting sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan di sebuah puskesmas (Nurheda dkk, 2018). Setiap petugas kesehatan pada satu unit layanan seharusnya memiliki sikap yang ramah, sopan, penuh perhatian dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan dan tempat kerjanya (Azwar, 2019).

Menurut asumsi peneliti empati petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh semakin baik rasa empati dari petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang baik rasa empati petugas kesehatan, maka semakin rendah pula persentase kepuasaan dari pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup untuk kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *empathy*.

Hal ini dikarenakan sikap tenaga kesehatan yang membedakan setiap pasien, responden beranggapan bahwa apabila tenaga kesehatan mengenal pasien maka akan bersifat ramah dan begitu juga sebaliknya apabila tenaga kesehatan tidak mengenal pasien maka tidak terjalin interaksi yang baik sehingga tenaga kesehatan tersebut tidak bersifat ramah. ini yang membuat pasien beranggapan bahwa sifat tenaga kesehatan tidak membuat seluruh responden menjadi puas.

**Kesimpulan dan Saran** (Kesimpulan menjawab tujuan penelitian; saran adalah suatu yang diberikan kepada pembaca yang didasarkan atas hasil temuan dalam studi yang telah dilakukan)

### **Kesimpulan**

- a. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di puskesmas Seulimeum ( $p=0,003$ ).
- b. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pada dimensi keandalan dengan kepuasan pasien di puskesmas Seulimeum ( $p=0,000$ ).
- c. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pada dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien di puskesmas Seulimeum ( $p=0,000$ ).
- d. Tidak ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pada dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di puskesmas Seulimeum ( $p=0,192$ ).
- e. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan pada dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di puskesmas Seulimeum ( $p=0,000$ ).

### **Saran**

- a. Pihak Puskesmas Seulimeum agar memaksimalkan pelayanan kesehatan kepada pasien di puskesmas Seulimeum seperti dalam dimensi *tangible* agar tempat duduk di bagian administrasi pendaftaran di tambah dan proses administrasi pendaftaran di lakukan dengan sistem nomor antrian sehingga antrian menjadi lebih efektif apabila memakai nomor antrian.
- b. Pihak Puskesmas disarankan membuat kotak saran tentang kepuasan pasien dan dievaluasi setiap bulannya agar puskesmas tahu bagaimana kepuasan pasien dan keluhan yang dirasakan pasien.
- c. Pihak tenaga kesehatan agar memaksimalkan pelayanan dalam dimensi daya tanggap agar tenaga kesehatan lebih tanggap dalam memberikan pelayanan dan pengobatan kepada pasien sehingga pelayanan yang diterima oleh pasien dirasakan puas.
- d. Pihak tenaga kesehatan di puskesmas Seulimeum agar memaksimalkan pelayanan dalam dimensi *empathy* agar pasien merasakan adanya

kenyamanan karena tenaga kesehatan bersifat ramah dan tidak memandang status sosial pasien dan tenaga kesehatan juga disarankan lebih cepat tanggap lagi dalam memberikan pelayanan Kesehatan.

**Daftar Pustaka** (menggunakan Harvard Style, daftar pustaka menggunakan mendeley, minimal 30 referensi, untuk jurnal 5 tahun terakhir dan buku 10 tahun terakhir)

- Ahmad, F. (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019 [Phd Thesis]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. <http://repository.uinsu.ac.id/7743/>
- Etildawati. (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15 (3), PP. <https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/medisains/article/view/2078>
- Diana Anastasia, T. F. (2022). Manajemen dan Strategi kepuasan Pelanggan. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Lilik. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Zifatama Jawara.
- Mustofa.A. (2020). Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Nurheda. Usman, Ayu Dwi Putri Rusman. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*. 1 (3). <https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes/article/view/106>
- Maulina. L. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. In *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Jawa Barat: UIKA.<https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/PROMOTOR/article/view/1798>
- Tangdilambi, Novagita. Adam Badwi, Andi Alim. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makasar : *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 5(2). <https://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/164>
- Tarmansyah, Iman A., & Lena, D. (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance. Kemenkes RI; 2017. 1–171 P.

- Rofiah, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019 [Phd Thesis]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. <http://repository.uinsu.ac.id/7924/>
- Siyoto. (2018). Kebijakan & Manajemen Kesehatan. Jakarta: ANDI.
- Setyaningsih, E., Agustina, P., Anif, S., Nidzam, C., Ahmad, C., Sofyan, I., Saputra, A., Nasriha, W., Salleh, W. M., Shodiq, D. E., Rahayu, S., & Hidayat, M. L. (2022). PBL-STEM Modul Feasibility Test for Preservice Biology Teacher. Indonesian Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE), 4(2), 118–127. <https://doi.org/10.23917/IJOLAE.V4I2.15980>.
- Sudra, R. I. (2010). Statistik Rumah Sakit. Jakarta: Graha Ilmu.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. Kesmas, 8(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23974>
- Wardiah.R. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rasidin Padang. Human Care Journal, Vol.6, No., 225–231. <https://www.researchgate.net/publication/368668710>
- Wira.D. (2014). Hubungan Antara Persepsi daya Tanggap dan Persepsi Emapti dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Depasar. Public Health and Preventive Medicine Archive, Vol2.No.2., 116–120. <https://www.researchgate.net/publication/332346549>
- Wiyono. (2018). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2. Surabaya: UNAIR Press.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. In Jurnal Kesehatan Masyarakat: Vol. 8(6). Manado:UNSRAT. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/kesmas/article/view/25739>

**Lampiran Penelitian** (lampiran terdiri dari surat izin dan selesai penelitian, kuesioner, master tabel, hasil olah data)

Lampiran 1.

## **KUESIONER**

### **ANALISIS MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEULIMEUM KABUPATEN ACEH BESAR**

Identitas Penelitian Petunjuk pengisian : berikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang dipilih sesuai dengan identitas responden.

Nomor : .....

Nama : .....

Umur : .....

Jenis kelamin :

1. Laki-laki
2. Perempuan

Pekerjaan :

1. Pegawai negeri
2. Karyawan swasta
3. Wiraswasta
4. Petani
5. Tidak bekerja
6. Lainnya, sebutkan.....

Pendidikan Terakhir :

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. DIII/ Diploma
5. S1/ Sarjana
6. S2 / Magister

## Mutu Pelayanan Puskesmas

### Petunjuk Pengisian :

1. Mohon bantuan dan kesediaan bapak/ibu/sdr untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
2. Berilah tanda centang (✓) pada setiap pernyataan di bawah ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan kesehatan pada kolom berikut.
3. Berikut 5 alternatif jawabannya :
  - a. Sangat tidak setuju
  - b. Tidak setuju
  - c. Cukup setuju
  - d. Setuju
  - e. Sangat setuju

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
<b>Tangible (Bukti Langsung)</b>						
1.	Ruang tunggu yang dimiliki oleh puskesmas Seulimeum sudah bisa menampung pasien yang datang					
2.	Sarana prasarana yang dimiliki Puskesmas Seulimeum sudah lengkap					
3.	Obat-obat yang tersedia di puskesmas Seulimeum sudah lengkap					
4.	Gedung yang dimiliki oleh Puskesmas Seulimeum bersih dan terawat					
5.	Petugas pelayanan berpenampilan rapi dan bersih					
6.	Alat-alat medis yang digunakan bersih dan lengkap					
7.	Kemudahan akses menuju Puskesmas Seulimeum					
8.	Suasana Puskesmas Seulimeum yang aman dan nyaman bagi pasien					
<b>Reliability (keandalan)</b>						
1.	Pelayanan yang diberikan di Puskesmas Seulimeum dilakukan secara cepat dan tidak berbelit-belit					
2.	Petugas apotek memberikan obat obatan dan penjelasannya secara rinci					

3.	Informasi pelayanan kesehatan diberikan oleh tenaga kesehatan puskesmas Seulimeum				
4.	Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Seulimeum sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan				
5.	Saat melakukan pendaftaran, dilakukan secara tepat waktu oleh tenaga kesehatan				
6.	Pengobatan yang diberikan oleh dokter kepada pasien secara tepat waktu				
7.	Penyakit yang didiagnosa oleh dokter kepada pasien secara akurat				

#### **Responsiveness (daya tanggap)**

1.	Dokter cepat dan tanggap dalam menangani masalah kesehatan pasien				
2.	Tenaga kesehatan cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah dan keluhan pasien				
3.	Proses administrasi pendaftaran dilakukan secara cepat tanggap				
4.	Petugas apotik memberikan pelayanan obat-obatan secara cepat tanggap				
5.	Tenaga kesehatan di Puskesmas Seulimeum memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat				
6.	Dokter bersedia menerima saran dan keluhan dari pasien				
7.	Tenaga kesehatan bersedia menerima saran dan keluhan dari pasien				
8.	Tenaga kesehatan Puskesmas Seulimeum bersifat ramah dan sopan kepada pasien				

#### **Assurance (Jaminan)**

1.	Puskesmas Seulimeum telah memiliki dokter spesialis				
2.	Pelayanan yang diberikan di puskesmas Seulimeum telah memiliki jaminan keamanan dan kepercayaan				
3.	Obat-obat yang diberikan aman dan manjur				

4.	Tenaga kesehatan di Puskesmas Seulimeum terampil dan terdidik dalam memberikan pelayanan kesehatan				
5.	Penjelasan prosedur pelayanan yang akan dilaksanakan sudah baik				
6.	Tenaga kesehatan memberikan rasa aman kepada pasien di Puskesmas Seulimeum				
7.	Keamanan di Puskesmas Seulimeum terjamin				

**Empathy (Simpati )**

1.	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan puskesmas Seulimeum bersikap ramah dan sopan				
2.	Petugas kesehatan di Puskesmas Seulimeum memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial.				
3.	Petugas pendaftaran administrasi memiliki sikap yang ramah dan sopan				
4.	Petugas apotik memiliki sikap yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan obat-obatan				
5.	Puskesmas toleransi Seulimeum terhadap memberikan pengguna jasa (pasien) yang melakukan kesalahan				
6.	Tenaga kesehatan di Puskesmas Seulimeum memberikan perhatian kepada pasien				

Sumber: Hasibuan (2021)

## **Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Permen PAN RB, 2017)**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
  - a. Tidak sesuai.
  - b. Kurang sesuai.
  - c. Sesuai.
  - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
  - a. Tidak mudah.
  - b. Kurang mudah.
  - c. Mudah.
  - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak cepat.
  - b. Kurang cepat.
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai.
  - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
  - a. Tidak kompeten

- b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
- a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.
- a. Buruk.
  - b. Cukup.
  - c. Baik
  - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
- a. Tidak ada.
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik.

Lampiran 2.

Hasil Pengolahan Data

**Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <35 Tahun	34	34,0	34,0	34,0
≥35 Tahun	66	66,0	66,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pedagang	21	21,0	21,0	21,0
Petani	5	5,0	5,0	26,0
PNS	11	11,0	11,0	37,0
Swasta	9	9,0	9,0	46,0
Tidak Bekerja	18	18,0	18,0	64,0
Wiraswasta	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dasar	32	32,0	32,0	32,0
Menengah	46	46,0	46,0	78,0
Tinggi	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	25	25,0	25,0	25,0
Perempuan	75	75,0	75,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Frequency Table****Tangible**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Baik	71	71,0	71,0	71,0
	Kurang Baik	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### **Reliability**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	70	70,0	70,0
	Kurang Baik	30	30,0	30,0
	Total	100	100,0	100,0

#### **Responsive**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	70	70,0	70,0
	Kurang Baik	30	30,0	30,0
	Total	100	100,0	100,0

#### **Assurance**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	71	71,0	71,0
	Kurang Baik	29	29,0	29,0
	Total	100	100,0	100,0

#### **Empati**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	68	68,0	68,0
	Kurang Baik	32	32,0	32,0
	Total	100	100,0	100,0

#### **Kepuasan Pasien**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	79	79,0	79,0
	Kurang Puas	21	21,0	100,0

Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

### Crosstabs

#### Tangible \* Kepuasan\_Pasien

Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total
		Puas	Kurang Puas	
Tangible	Baik	Count	62	71
		% within Tangible	87,3%	12,7%
	Kurang Baik	Count	17	29
		% within Tangible	58,6%	41,4%
Total		Count	79	100
		% within Tangible	79,0%	21,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	10,225 <sup>a</sup>	1	,001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	8,568	1	,003		
Likelihood Ratio	9,469	1	,002		
Fisher's Exact Test				,003	,002
Linear-by-Linear Association	10,123	1	,001		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,09.

b. Computed only for a 2x2 table

### Reliability \* Kepuasan\_Pasien

Crosstab

			Kepuasan_Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Reliability	Baik	Count	63	7	70
		% within Reliability	90,0%	10,0%	100,0%
Total	Kurang Baik	Count	16	14	30
		% within Reliability	53,3%	46,7%	100,0%
Total		Count	79	21	100
		% within Reliability	79,0%	21,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	17,018 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	14,880	1	,000		
Likelihood Ratio	15,824	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	16,848	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,30.

b. Computed only for a 2x2 table

### Responsive \* Kepuasan\_Pasien

Crosstab

			Kepuasan_Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Responsive	Baik	Count	64	6	70
		% within Responsive	91,4%	8,6%	100,0%
Total	Kurang Baik	Count	15	15	30
		% within Responsive	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Count	79	21	100
		% within Responsive	79,0%	21,0%	100,0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	21,726 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	19,300	1	,000		
Likelihood Ratio	20,251	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	21,508	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,30.

b. Computed only for a 2x2 table

### Assurance \* Kepuasan\_Pasien

#### Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Assurance	Baik	Count	59	12	
		% within Assurance	83,1%	16,9%	
	Kurang Baik	Count	20	9	
		% within Assurance	69,0%	31,0%	
Total		Count	79	21	
		% within Assurance	79,0%	21,0%	
				100	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2,479 <sup>a</sup>	1	,115		
Continuity Correction <sup>b</sup>	1,700	1	,192		
Likelihood Ratio	2,354	1	,125		
Fisher's Exact Test				,174	,098
Linear-by-Linear Association	2,454	1	,117		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,09.

b. Computed only for a 2x2 table

### Empati \* Kepuasan\_Pasien

#### Crosstab

			Kepuasan Pasien		Total
			Puas	Kurang Puas	
Empati	Baik	Count	65	3	68
		% within Empati	95,6%	4,4%	100,0%
	Kurang Baik	Count	14	18	32
		% within Empati	43,8%	56,3%	100,0%
	Total	Count	79	21	100
		% within Empati	79,0%	21,0%	100,0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	35,246 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	32,191	1	,000		
Likelihood Ratio	34,340	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	34,894	1	,000		
N of Valid Cases	100				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,72.

b. Computed only for a 2x2 table