

Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas Di Kabupaten Buleleng

Komang Ayu Pitri Rasnidiati ⁽¹⁾, Nyoman Sri Subawa ⁽²⁾

Undiknas Graduate School

Jl. Waturenggong No. 164 Denpasar, Bali

¹⁾ayupitriananda@gmail.com ²⁾srisubawa@undiknas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas layanan rawat jalan di Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan metode deskriptif kuantitatif dan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas layanan rawat jalan mengacu pada KEPMENPAN nomor 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan sebanyak 150 responden. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai rata-rata per elemen layanan untuk mendapatkan hasil 150 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Implementasi layanan rawat jalan di Puskesmas Sawan I berdasarkan persepsi pasien dikategorikan sangat baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,11 persen; (2) Persepsi pasien tentang keandalan layanan rawat jalan dipersepsikan dalam kategori baik dengan nilai 73,56 persen; (3) Persepsi pasien tentang responsifitas layanan rawat jalan dianggap berada dalam kategori sangat baik 57,33 persen; (4) Persepsi pasien tentang jaminan layanan rawat jalan dirasakan dalam kategori baik 58,84 persen; (5) Persepsi pasien tentang perhatian layanan rawat jalan dirasakan dalam kategori baik 71,78 persen; (6) Persepsi pasien tentang bukti langsung layanan rawat jalan dipersepsikan dalam kategori baik yaitu 72 persen.

Kata kunci: persepsi, kualitas layanan, rawat jalan

Abstract

This study aims to determine the patient's perceptions of the outpatient services quality at Sawan I Public Health Center of Buleleng District. The research type used in this study is survey research with quantitative descriptive methods and to find out patient perceptions of the outpatient services quality refers to KEPMENPAN number 25/2004 concerning on General Guidelines for Community Satisfaction Index Preparation. Population in this study were outpatients as many as 150 respondents. The sample technique used in this study was the average value per service element to obtain the results of 150 respondents. The results of this study indicate that: (1) The implementation of outpatient services in Sawan I Public Health Center based on patient perceptions is categorized as very good with the value of the Community Satisfaction Index of 82.11 percent; (2) The patient's perception of the reliability of outpatient services is perceived in the good category with a

value of 73.56 percent; (3) Patient perceptions of responsiveness of outpatient services are perceived to be in the excellent category of 57.33 percent; (4) The patient's perception of the guarantee of outpatient services is perceived in the good category of 58.84 percent; (5) The patient's perception of the attention of outpatient services is perceived in the good category of 71.78 percent; (6) The patient's perception of direct evidence of outpatient services is perceived in the good category of 72 percent.

Keywords: Perception, Service Quality, Outpatient Care

A. LATAR BELAKANG

Tujuan pembangunan kesehatan sebagai komitmen nasional dapat dilihat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 (Undang-Undang Kesehatan) seperti berikut: “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.” Salah satu program pemerintah dalam mewujudkan derajat kesehatan bagi seluruh penduduk adalah peningkatan pelayanan kesehatan yang didukung oleh sarana dan prasarana kesehatan yang memadai. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu dari penyelenggaraan pelayanan publik atau pelayanan umum. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003, menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksana ketentuan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Yuwono (2001:177-178) mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa antara lain Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap

(*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), Bukti Langsung (*Tangibles*). Untuk mewujudkan lima dimensi pokok kualitas jasa dalam pelayanan sektor publik tersebut, maka perlu untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan publik itu sendiri.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Saat ini yang masih menjadi persoalan klasik mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas bagi kalangan birokrasi yaitu seringnya keluhan masyarakat tentang rendahnya kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas menyangkut kedisiplinan petugas, kurangnya sarana/prasarana, keandalan, kepastian waktu pelayanan sehingga pada akhirnya mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Indikasi kualitas pelayanan di Puskesmas dapat tercermin dari persepsi

pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Persepsi mutu pelayanan kesehatan menurut persepsi konsumen sangat penting karena menentukan keputusan untuk menggunakan pelayanan tersebut. Dari persepsi ini pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan. Menurut (Kotler, 2012), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan Puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan (Santoso, 2010).

UPT Puskesmas yang berada di Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan. Tujuan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), (Maulana, 2013). Harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. Namun, dalam aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I dapat dilihat dari jumlah kunjungan rawat jalan yaitu pada tahun 2016 sebanyak 16.190 orang, pada tahun 2017 sebanyak 16.632 orang dan tahun 2018 sebanyak 19.047. Peneliti melakukan studi pendahuluan pada tanggal 16 Nopember 2018 dengan mewawancarai 10 pasien yang datang ke UPT Puskesmas Sawan I, dengan hasil sebanyak 7 orang mengeluhkan

keterlambatan pelayanan (menunggu terlalu lama).

Secara kuantitas ketersediaan obat-obatan sudah cukup memadai, akan tetapi secara kualitas masih perlu ditingkatkan, mengingat pengadaan obat-obatan untuk pelayanan kesehatan dasar di UPT Puskesmas diadakan sepenuhnya oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng dan di kelola sampai pendistribusiannya dilaksanakan oleh UPTD Depo Farmasi Kabupaten Buleleng. Dari hasil data yang diperoleh, untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Sawan I, maka perlu dilakukan penelitian sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam upaya perbaikan pelayanan kesehatan khususnya di UPT Puskesmas yang ada di Kabupaten Buleleng. Penelitian Hamidayah (2016) menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Dimana terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian ini dapat dirumuskan yaitu untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Sawan I.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Teori Persepsi

Persepsi (*perception*) adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensori mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (Robbins, dkk, 2008:175). Persepsi merupakan sebuah proses yang dialami individu melalui panca inderanya untuk memilih, mengelompokkan serta mengartikan

stimulus menjadi sebuah pengertian (Sinaga, 2018). Selain itu, adapula yang menyatakan bahwa persepsi mengenai mutu layanan bergantung pada harapan, berbagai macam kelompok berkepentingan memiliki persepsi yang berbeda tentang mutu layanan kesehatan (Al-Assaf, 2009:211).

Pasien memiliki ciri khas yang membedakannya dengan pasien lain dikenal dengan karakteristik pasien yang terdiri atas jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan sumber biaya pengobatan. Melalui kepuasan pasien kita dapat melihat apakah mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas (Zaidin, 2009). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Irawan, 2009:37). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Ada dua komponen yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien diantaranya : komponen harapan pasien dan komponen kinerja layanan kesehatan (Pohan, 2013: 159). Tingkat kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan (Gerson, 2004) yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, sangat tidak memuaskan.

2. Teori Kualitas Pelayanan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan

meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 2010). Jadi kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang berpendapat bahwa semakin puas rasa kesempurnaan maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan dirangkum menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* serta *responsiveness*. (Tjiptono, 2006) penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah 1) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. 2) *Assurance* (jaminan) adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan. 3) *Tangibles* (bukti langsung) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. 4) *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. 5) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu suatu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Penelitian Astuti (2017) menyatakan bahwa ada hubungan antara persepsi bukti langsung, persepsi kehandalan dengan tingkat kepuasan

pasien. Tidak ada hubungan antara persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, persepsi perhatian dengan tingkat kepuasan pasien.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data serta informasi yang menyatakan mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat didapatkan melalui pengukuran yang dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif dikatakan sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik untuk kemudian membandingkannya dengan harapan dan kebutuhannya. Tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dikembangkan 14 (empat belas) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM unit pelayanan sebagai berikut prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan

keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

3. Pelayanan Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh tenaga medis atau dokter dan tidak dalam bentuk rawat inap.

Menurut Wulansari (2013) pelayanan rawat jalan salah satu unit kerja di Puskesmas merupakan pelayanan yang melayani pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Pada waktu yang akan datang, rawat jalan merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Pelayanan rawat jalan bertujuan untuk mengupayakan kesembuhan dan pemulihan pasien secara optimal melalui prosedur dan tindakan yang dapat dipertanggungjawabkan (Dirjen Yanmed Depkes RI, 1999). Menurut Sabarguna (2008:128) ada empat aspek mutu pelayanan rawat jalan diantaranya: (1) Klinis dengan indikator : tersedianya jadwal dokter, tersedianya alat siap pakai, ada dokter sesuai jadwal, status diisi dengan lengkap, (2) Efisiensi dengan indikator : tidak jadi pemeriksaan ulang karena dokter tidak ada, tidak jadi pemeriksaan ulang karena dokter telat datang, tidak jadi pemeriksaan lab karena petugas tidak ada, tidak jadi pemeriksaan rontgen karena petugas tidak ada, tidak diberi obat karena tidak ada petugas apotek, (3) Keselamatan pasien dengan indikator : jatuh dari kursi roda, jatuh dari tempat tidur, ketepatan identitas pasien, rencana petugas, tabel nama petugas, (4) Kepuasan pasien dengan indikator : waktu tunggu pemeriksaan, kecepatan pemeriksaan, informasi yang jelas,

petugas yang ramah, kenyamanan ruangan.

C. METODE

Pada penelitian ini UPT. Puskesmas Sawan I dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi : kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empaty*), bukti langsung (*tangible*).

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng yang berlokasi di Jl. Raya Sangsit-Singaraja, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng dengan pertimbangan sebagai berikut : (1) Tingginya kunjungan pasien per hari yaitu rata-rata mencapai 60 orang, (2) Adanya keluhan pasien yang peneliti temukan di media sosial, (3) Adanya keluhan langsung dari pasien, menurut hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan mewawancarai 10 pasien yang berkunjung ke Puskesmas, (4) Karena menyangkut persoalan pelayanan kesehatan, sehingga perlu mendapat penanganan serius dari UPT. Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng sebagai instansi yang langsung bersentuhan dengan masalah pelayanan kepada masyarakat, (5) Belum pernah dilakukan penelitian tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng.

2. Desain Penelitian

Metoda analisis yang dilakukan untuk mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan data penelitian ini adalah penelitian survey dengan metode deskriptif kuantitatif, artinya penulis berusaha untuk menggambarkan keadaan

yang faktual dan akurat tentang kualitas pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Sawan I, berdasarkan persepsi pasien yang telah diteliti dengan alat ukur kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat.

3. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

- a. Data kuantitatif adalah data dalam bentuk angka-angka dan memiliki satuan hitung seperti, jumlah pegawai, identitas responden dan skor jawaban responden tentang 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang diteliti.
- b. Data kualitatif adalah data berupa uraian, keterangan atau penjelasan mengenai hasil penelitian yang dituangkan dalam persepsi pasien.

4. Sumber Data

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh dari sumber primer yaitu pasien sebagai subyek penelitian yang berkunjung ke UPT Puskesmas Sawan I pada saat penelitian dilaksanakan.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik penelusuran kepustakaan dari berbagai media untuk mendapatkan buku, jurnal, artikel, laporan UPT Puskesmas, profil kesehatan UPT Puskesmas dan sumber referensi lain yang relevan.

5. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan sebanyak 150 responden, sedangkan pada sampel ditentukan berdasarkan teknik pengambilan sampel dan penentuan besaran sampel. Dalam penelitian ini,

pengambilan sampel menggunakan *Non-probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Subjek penelitian diambil dari pasien rawat jalan yang telah selesai mendapatkan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I dengan memenuhi kriteria inklusi antara lain: pasien tidak menderita sakit mata, bersedia mengisi kuesioner, pasien yang pernah berkunjung satu kali atau lebih ke UPT Puskesmas Sawan I dan pasien berumur 15-65 tahun. Penentuan besaran sampel atau jumlah responden yang terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar perhitungan (“Jumlah unsur” + 1) x 10, maka didapatkan hasil (N = (14 + 1) x 10 = 150 responden).

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner. Responden tinggal menjawab dan atau mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh masing-masing responden terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Sawan I. Dalam penelitian ini, pertanyaan tertutup menggunakan interval 1-4 dengan kriteria tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Pada penelitian ini melibatkan 5 variabel dengan 14 unsur pertanyaan dengan rincian sebagai berikut : Kehandalan (*Reliability*) ada tiga item pertanyaan, Daya Tanggap (*Responsiveness*) ada dua item pertanyaan, Jaminan (*Assurance*) ada empat item pertanyaan, Perhatian (*Emphaty*) ada tiga item pertanyaan dan Bukti Langsung (*Tangibles*) ada dua pertanyaan.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan ketentuan suatu instrumen yang dapat dikatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi *Pearson Product Moment* (r) > 0,3. (Arikunto, 2006). Selain itu, penelitian ini pula menggunakan suatu alat ukur yang dapat dipercaya atau dapat diandalkan untuk mengukur reliabel atau handal, apabila memiliki koefisien reliabilitas (α) sebesar 0,60 atau lebih (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji coba instrumen dilaksanakan pada Puskesmas yang memiliki karakteristik penduduk yang hampir sama yaitu pada wilayah kerja UPT Puskesmas Sawan I yaitu sebanyak 30 responden.

8. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan teknik kuantitatif, dimana pengolahan data dilakukan secara manual, data dikumpulkan dari hasil kuesioner kemudian ditabulasi dalam bentuk tabel distribusi frekuensi (prosentase) dan selanjutnya dilakukan analisa terhadap hasil perhitungan tersebut. Data disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis dalam bentuk narasi sebagai penjelasan. Analisis data meliputi: 1) Identitas responden (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan), 2) Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan IKM, 3) Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kesehatan Pemerintah di UPT Puskesmas Sawan I.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kehandalan (*reliability*) dapat diketahui bahwa dari 3 item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,834, 0,770 dan 0,702 serta nilai sig kurang dari 0,30 yang

berarti variabel kehandalan (*reliability*) dapat dikatakan valid sebagai alat ukur. Kedua, untuk variabel daya tanggap (*responsiveness*) dapat diketahui bahwa dari 2 item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,796 dan 0,954 serta nilai sig kurang dari 0,30 yang berarti variabel daya tanggap (*responsiveness*) dapat dikatakan valid sebagai alat ukur. Ketiga, untuk variabel jaminan (*assurance*) dapat diketahui bahwa dari 4 item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,718, 0,710, 0,760 dan 0,733 serta nilai sig kurang dari 0,30 yang berarti variabel jaminan (*assurance*) dapat dikatakan valid sebagai alat ukur. Keempat, variabel perhatian (*emphaty*) dapat diketahui bahwa dari 3 item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,861, 0,813 dan 0,804 serta nilai sig kurang dari 0,30 yang berarti variabel perhatian (*emphaty*) dapat dikatakan valid sebagai alat ukur. Kelima, untuk variabel bukti langsung (*tangibles*) dapat diketahui bahwa dari 2 item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,889 dan 0,855 serta nilai sig kurang dari 0,30 yang berarti variabel bukti langsung (*tangibles*) dapat dikatakan valid sebagai alat ukur.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengukur kehandalan dari suatu kuesioner. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang pertama, variabel kehandalan (*reliability*) yang menunjukkan bahwa nilai *Cornbach's Alpha* sebesar 0,643 lebih besar dari 0,60 yang berarti item-item kuesioner untuk mengukur variabel kehandalan (*reliability*) dapat dikatakan konsisten atau reliable sebagai alat ukur. Kedua, hasil uji reliabilitas variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang menunjukkan bahwa nilai *Cornbach's Alpha* sebesar 0,631 lebih besar dari 0,60

yang berarti item-item kuesioner untuk mengukur variabel daya tanggap (*responsiveness*) dapat dikatakan konsisten atau reliable sebagai alat ukur. Ketiga, hasil uji reliabilitas variabel jaminan (*assurance*) yang menunjukkan bahwa nilai *Cornbach's Alpha* sebesar 0,667 lebih besar dari 0,60 yang berarti item-item kuesioner untuk mengukur variabel jaminan (*assurance*) dapat dikatakan konsisten atau reliable sebagai alat ukur. Keempat, hasil uji reliabilitas variabel perhatian (*emphaty*) yang menunjukkan bahwa nilai *Cornbach's Alpha* sebesar 0,764 lebih besar dari 0,60 yang berarti item-item kuesioner untuk mengukur variabel perhatian (*emphaty*) dapat dikatakan konsisten atau reliable sebagai alat ukur. Kelima, hasil uji reliabilitas variabel bukti langsung (*tangibles*) yang menunjukkan bahwa nilai *Cornbach's Alpha* sebesar 0,683 lebih besar dari 0,60 yang berarti item-item kuesioner untuk mengukur variabel bukti langsung (*tangibles*) dapat dikatakan konsisten atau reliable sebagai alat ukur.

2. Hasil Penelitian

Berdasarkan karakteristik responden menurut kelompok umur maka didapatkan hasil bahwa pasien yang memanfaatkan kualitas pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng sebagian besar kelompok umur antara 15-44 tahun yaitu sebanyak 65,33%, kelompok umur 45-64 tahun sebesar 26,67%, dan kelompok umur ≥ 65 tahun sebesar 8%.

Karakteristik responden menurut jenis kelamin menunjukkan bahwa yang memanfaatkan kualitas pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng yaitu perempuan sebanyak 52,67%, sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 47,33%.

Dilihat dari jumlah penduduk diwilayah UPT Puskesmas Sawan I lebih banyak laki-laki, akan tetapi pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan lebih banyak berjenis kelamin perempuan.

Sedangkan pada karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat disimpulkan bahwa pasien yang memanfaatkan fasilitas pelayanan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng terbanyak pada tingkat pendidikan SLTA sebanyak 47,33%, disusul berpendidikan SLTP sebanyak 22,67%, berpendidikan SD ke bawah yaitu 19,33%, kemudian berpendidikan S1 sebanyak 8,6%, dan yang paling sedikit berpendidikan Diploma yaitu sebanyak 2%.

Berdasarkan dari segi jenis pekerjaan responden, diperoleh gambaran bahwa masyarakat dengan pekerjaan lainnya paling banyak memanfaatkan pelayanan rawat jalan yaitu sebesar (44%) dan yang paling sedikit memanfaatkan pelayanan rawat jalan adalah masyarakat dengan pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI sebesar (8%).

3. Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap 150 responden, diperoleh gambaran tentang persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng, adalah nilai rata-rata (NRR) tertimbang = 3,28, dengan NRR tertimbang diketahui maka Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu $NRR \text{ tertimbang} \times \text{Nilai dasar} = 3,28 \times 25 = 82,11$, dengan hasil 82,11 maka dapat dinyatakan bahwa mutu/kinerja unit pelayanan pada UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng **Sangat Baik**.

3.1. Variabel Keandalan (*Reliability*)

Hasil tabulasi variabel keandalan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng dinyatakan baik sebanyak 73,56%. Berdasarkan unsur pelayanan diatas, responden yang menyatakan kecepatan pelayanan baik sebanyak 104 orang (69,33%), tidak baik sebanyak 1 orang (0,67%), kurang baik sebanyak 17 orang (11,33%) dan yang menyatakan sangat baik sebanyak 28 orang (18,67%).

Responden yang memberikan respon pada unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan sebagian besar menyatakan baik sebanyak 115 orang (76,67%) dan sangat baik sebanyak 35 orang (23,33%). Prosedur pelayanan yang diberikan oleh UPT sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 112 orang (74,67%), sangat baik sebanyak 35 orang (23,33%) dan adapula yang menyatakan kurang baik sebanyak 3 orang (2%).

3.2. Variabel Daya Tanggap (*responsiveness*)

Distribusi persepsi pasien terhadap daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori sangat baik dengan menunjukkan nilai 57,33%, hal ini ditunjukkan bahwa pada kemampuan petugas pelayanan yang menyatakan sangat baik 75 orang (50%), yang menyatakan baik sebanyak 67 orang (44,67%), sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 7 orang (4,67%) dan tidak baik sebanyak 1 orang (0,67%).

Unsur pelayanan yang kedua mengenai kepastian jadwal pelayanan petugas beberapa responden menyatakan kurang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan responden sebanyak 19 orang (12,67%) , responden yang menyatakan tidak baik sebanyak 4 orang (2,67%), menyatakan baik sebanyak 30

orang (20%) dan yang menyatakan sangat baik sebanyak 97 orang (64,67%).

3.3. Variabel Jaminan (*assurance*)

Variabel jaminan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng pada tabel 5.10 diatas menunjukkan bahwa jaminan pelayanannya sebagian besar responden menilai dengan kategori baik yaitu sebesar 58,84%.

Unsur pelayanan pada kejelasan petugas pelayanan sebanyak 103 responden menyatakan baik (68,67%), sangat baik (30%) dengan responden sebanyak 45 orang, dan adapula responden sebanyak 2 orang yang menyatakan kurang baik (1,33%).

Responden pada kepastian biaya pelayanan sebanyak 99 orang menyatakan sangat baik (66%), yang menyatakan baik (30,67%) dengan responden sebanyak 46 orang, dan yang menyatakan kurang baik dengan responden 5 orang yaitu 3,33%.

Unsur pelayanan yang ketiga yaitu tanggung jawab petugas pelayanan sebanyak 100 responden menyatakan baik (66,67%), yang menyatakan sangat baik dengan responden 49 orang sebesar 32,67% dan kurang baik dengan 1 responden sebesar 0,67%.

Unsur pelayanan keempat yaitu keamanan pelayanan sebanyak 104 responden menyatakan baik sebesar 69,33% dan sangat baik dengan responden sebanyak 46 orang sebesar 30,67%.

3.4. Variabel Perhatian (*empathy*)

Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan mengenai perhatian tergolong baik dengan menunjukkan hasil bahwa 71,78%. Hal ini terlihat pada unsur pelayanan yang pertama yaitu keadilan mendapatkan pelayanan sebanyak 117 responden menyatakan baik sebesar 78%,

yang menyatakan sangat baik (20,67) dengan responden 31 orang, dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 responden sebesar 1,33%.

Responden yang memberikan respon pada unsur pelayanan kedua yaitu kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebagian besar menyatakan baik dengan responden sebanyak 94 orang (62,67%), sangat baik sebanyak 53 responden (35,33%) dan kurang baik sebanyak 3 responden (2%). Kewajaran biaya pelayanan yang diberikan oleh UPT sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 112 orang (74,67%), sangat baik sebanyak 37 responden (24,67%) dan adapula yang menyatakan kurang baik sebanyak 1 orang (0,67%).

3.5. Variabel Bukti Langsung (*tangibles*)

Persepsi pasien terhadap bukti langsung pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng termasuk dalam kategori baik sebesar 72% dengan rincian unsur yang pertama yaitu kenyamanan lingkungan pelayanan yang menyatakan baik sebanyak 107 responden sebesar 71,33%, menyatakan sangat baik sebesar 28,67% dengan jumlah responden 43 orang. Berdasarkan unsur pelayanan yang kedua yaitu kedisiplinan petugas pelayanan dengan 109 responden menyatakan baik sebesar 72,67% dan yang menyatakan sangat baik sebanyak 41 responden sebesar 27,33%.

4. Analisis

Salah satu yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan Puskesmas adalah melalui aspek kepuasan pasien. Melalui kepuasan pasien kita dapat melihat apakah mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, pasien akan merasa kepuasan yang

maksimal jika berdasarkan hasil evaluasi bahwa produk atau jasa yang mereka rasakan memang benar-benar bermanfaat dan berkualitas. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya (Supartiningsih, 2017).

Penilaian terhadap kepuasan pelanggan atau konsumen dalam pelayanan kesehatan dapat dilihat dari persepsi pasien. Adapun persepsi yang dimaksud tersebut adalah sebuah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan yang didapatkan melalui sensori mereka guna memberikan arti bagi lingkungan (Robbins, 2008). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng termasuk dalam kategori sangat baik dengan nilai interval (82,11). Indeks yang didapatkan atas kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng dipengaruhi oleh pemenuhan kebutuhan seperti kedisiplinan kerja pegawai, ketelitian dalam melakukan pemeriksaan pasien, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan, sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng merupakan sesuatu yang sangat penting untuk dilakukan. Hal ini didasarkan pada hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten

Buleleng dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan diselenggarakan dengan cara sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit (Pohan, 2003). Sopan santun disini diartikan sebagai keramahan petugas dalam melayani pasien. Ketepatan waktu berkaitan dengan kecepatan tenaga medis dalam merespon keluhan dan menangani pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan, Suparyanto (2011). Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Sawan I, terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun yaitu pada tahun 2016 sebanyak 16.190 orang, pada tahun 2017 sebanyak 16.632 orang dan tahun 2018 sebanyak 19.047 orang. Menurut Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Gambaran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di UPT Puskesmas Sawan I dapat dilihat dari masing-masing variabel berikut.

4.1. Persepsi Pasien terhadap kehandalan pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil tabulasi data maka pada variable keandalan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng memperoleh prosentase 73,56% baik, 21,78% sangat baik, 4,44% kurang baik dan 0,22% tidak baik. Sehingga menggambarkan bahwa kemampuan UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng dalam memberikan pelayanan kesehatan secara akurat dan terpercaya. Fakta ini didukung pula oleh hasil persepsi pasien terhadap persyaratan

pelayanan dengan skor baik yaitu 76,67%, hal ini mengindikasikan bahwa adanya pelayanan yang cepat dari para petugas medis. Untuk hasil persepsi responden pada indikator prosedur pelayanan memperoleh skor tertinggi pada kategori baik yaitu sebesar 74,67%. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya kemudahan prosedur pelayanan yang dirasakan oleh pasien yang berobat atau mendapat pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan hasil penelitian, walaupun sebagian besar responden sudah menganggap kehandalan sudah baik, namun pada kenyataannya ada 20 responden yang menyatakan kurang baik dan 1 responden yang menyatakan tidak baik seperti kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas masih dianggap kurang maksimal bagi beberapa pasien dan pelayanan yang masih belum memenuhi standar prosedur pelayanan kesehatan bagi pasien. Kecepatan pelayanan ini semestinya dapat ditingkatkan lagi mengingat perbandingan jumlah tenaga medis yang melayani pasien juga mencukupi, sehingga semestinya dengan pelatihan tenaga medis agar bekerja dengan cepat sehingga tidak menyebabkan antrean yang cukup lama bagi pasien saat ke puskesmas. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Juniarta (2015) yang meneliti tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, menemukan bahwa dimensi kehandalan (*Reliability*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan.

4.2. Persepsi masyarakat terhadap daya tanggap pelayanan kesehatan

Daya tanggap (*responsiveness*), (Tjiptono, 2006) yaitu keinginan para staf

untuk membantu para pelanggan memberikan pelayanan dengan tanggap. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka pada dimensi daya tanggap menunjukkan respon yang paling besar yaitu 50% pada kriteria sangat baik untuk indikator kemampuan petugas pelayanan. Pada kepastian jadwal pelayanan mendapatkan respon dari responden sebesar 64,6%. Hal ini mengindikasikan bahwa kepastian dalam jadwal pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga hal ini tidak menimbulkan komplain dari pasien yang berobat.

Terkait dengan hal tersebut persepsi pasien terhadap daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng tergolong sangat baik, hal ini ditunjukkan dengan sebagian besar (57,3%) responden menyatakan bahwa daya tanggap petugas tergolong sangat baik. Meskipun sebagian besar responden sudah menganggap daya tanggap baik, namun kenyataannya masih ada responden yang menyatakan kurang baik dan tidak baik mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan yang merupakan tantangan bagi UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng agar lebih berbenah diri terutama ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Sejalan dengan hal ini, Mamik (2010) menyatakan bahwa mutu jasa layanan kesehatan dilihat dari perspektif pelanggan, masyarakat atau pasien salah satu syaratnya adalah ketepatan waktu pelayanan.

4.3. Persepsi masyarakat terhadap jaminan pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, variabel jaminan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa responden sebagian besar (58,7%) menyatakan jaminan pelayanan kesehatan tergolong baik. Hal ini menggambarkan bahwa kejelasan, kepastian biaya, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan dan keamanan dalam memberikan pelayanan kesehatan dipersepsikan pasien sudah baik.

Dimensi *assurance* tersebut meliputi aspek kejelasan petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan dan keamanan pelayanan dalam melayani pasien, dimana dalam memberikan pelayanan mengacu pada standar yang sudah ditentukan sehingga mempengaruhi kepuasan pasien yang mendapat pelayanan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng. Leboeuf (2002) sependapat bahwa faktor kompetensi atau kemampuan yang terkait dengan pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan pemberi layanan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan hasil dari pelayanan kesehatan, baik dalam aspek pelayanan medis maupun non-medis (Hayati dkk, 2018).

Kondisi ini sejalan dengan kualifikasi pendidikan pegawai di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng sudah baik dimana sebagian besar pegawainya sudah berpendidikan diploma keatas, disamping itu UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng dijadikan tempat praktek pra-tugas bagi Sekolah Kejuruan bidang Kesehatan untuk peserta didiknya dari SMK Kesehatan dan bagi dokter interensif yang bekerjasama dengan

Universitas Udayana Denpasar, sehingga dapat memberikan contoh serta tambahan ilmu bagi petugas Puskesmas.

4.4. Persepsi masyarakat terhadap perhatian petugas

Jumlah persepsi responden atas dimensi Perhatian (*empaty*) secara keseluruhan sebesar 71,78% mengindikasikan bahwa responden yang menjawab butir pertanyaan mengenai keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, dan kewajaran biaya pelayanan sudah mendapatkan tanggapan yang baik dari responden atau pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sawan I. Hasil jawaban responden mengenai keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan persentase tertinggi sebesar 78% untuk kategori baik, hal ini mengindikasikan bahwa petugas dalam hal keadilan telah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Pada hasil jawaban responden mengenai indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menunjukkan skor tertinggi sebesar 62,67% pada kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemudahan petugas dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dengan pasien, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien.

Disamping teknis medis, maka hubungan interpersonal juga sangat diperlukan dalam pelayanan, artinya ini selain disebabkan oleh obat yang diminum oleh pasien, kesembuhan juga sangat dipengaruhi oleh kondisi psikologis dari pasien itu sendiri dan juga sugesti yang diberikan melalui perawat atau dokter yang memeriksanya. Terutama hal tersebut tidak terlepas dari kewajaran

biaya pelayanan yang harus dibayarkan oleh pasien. Hasil jawaban responden terhadap indikator pertanyaan tersebut menunjukkan jumlah tertinggi pada kategori baik sebesar 74,6%. Maka dengan sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien dalam mendapatkan jasa pelayanan haruslah sepadan dengan kualitas pelayanan yang didapatkan baik dari segi pelayanan dokter, konsultasi, obat, serta administrasi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng dapat dengan mudah dalam mendapatkan pelayanan, petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menyampaikan informasi dan petugas dapat dengan baik memahami keinginan pasien. Pendapat tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Suparyanto (2011) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan kesehatan adalah penghormatan dan perhatian petugas terhadap pasien.

4.5. Persepsi masyarakat terhadap bukti langsung

Berdasarkan hasil penelitian terhadap variabel bukti langsung (*tangible*) menunjukkan bahwa jawaban responden atau pasien terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan memperoleh skor tertinggi sebesar 71,33% pada kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa berdasarkan fakta atau bukti langsung di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng segi kenyamanan lingkungan pelayanan secara umum tergolong baik. Dimana, UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng sangat memperhatikan lingkungan Puskesmas agar pasien yang datang nyaman saat berada di Puskesmas ketika menunggu waktunya untuk diperiksa.

Kenyamanan lingkungan tersebut meliputi kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan atau pasien.

Hasil jawaban atau persepsi responden mengenai kedisiplinan petugas pelayanan mendapatkan skor tertinggi pada kategori baik sebesar 72,67%. Dengan menanamkan kepercayaan pasien terhadap kedisiplinan petugas maka akan memberikan kredibilitas yang baik bagi Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng pada masa yang akan datang. Hal tersebut mengindikasikan bahwa diperoleh hasil 72% responden menyatakan baik dan 28% responden menyatakan sangat baik. Kondisi ini menggambarkan bahwa, selain dari segi kenyamanan lingkungan dapat pula dilihat dari segi kedisiplinan petugas pelayanan yang telah baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Pohan (2003) yang menyatakan bahwa kenyamanan pelayanan fisik sangat terkait dengan penampilan fisik pelayanan kesehatan, pemberi pelayanan, ketersediaan obat-obatan serta peralatan medik dan non medik.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Juniarta (2015) dan penelitian Sukarini (2016) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas kepada masyarakat dikategorikan sangat baik, sedangkan penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan kategori baik. Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng masih harus lebih ditingkatkan lagi.

Namun hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Amelia dan Rodhiyah (2016), mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien

(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS.Pelabuhan Jakarta), dimana kualitas pelayanan sebagian besar Baik dengan nilai diatas rata-rata, walupun terdapat sebagian kecil yang masih kurang baik kualitas pelayanannya di rumah sakit tersebut. Begitu pula dengan penelitian Eninurkhayatun, dkk (2017) yang menyatakan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan melalui dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan sebesar 79,70%, termasuk didalamnya adalah dimensi tangible, keandalan, daya tanggap dan jaminan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

- a. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng berdasarkan persepsi pasien secara keseluruhan dikategorikan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,11%.
- b. Persepsi pasien terhadap kehandalan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng paling banyak dipersepsikan dalam kategori dengan nilai 73,56%. Akan tetapi unsur kecepatan pelayanan masih ada 17 responden (11,33%) yang menyatakan kurang baik dan 1 responden (0,67%) yang menyatakan tidak baik, serta unsur prosedur pelayanan masih ada 3 responden (2%) yang menyatakan kurang baik.
- c. Persepsi pasien terhadap daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan untuk kedua unsur yaitu kemampuan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik sebanyak 150 responden sebesar 57,33%,

dalam kategori baik sebanyak 97 responden sebesar 32,33% , dalam kategori kurang baik sebanyak 26 responden sebesar 8,67%, dan kategori tidak baik sebanyak 5 responden sebesar (1,67%).

- d. Persepsi pasien terhadap jaminan pelayanan dalam memberikan pelayanan kesehatan sebagian besar menyatakan baik (58,84%) dengan jumlah keseluruhan sebanyak 353, yang menyatakan sangat baik (39,83%) dengan jumlah keseluruhan sebanyak 239, dan yang menyatakan kurang baik (1,33%) dengan jumlah keseluruhan sebanyak 8.
- e. Persepsi pasien terhadap perhatian petugas terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan baik itu dari keadilan, kesopanan dan keramahan serta kewajaran biaya pelayanan sebagian besar responden menyatakan baik sebesar 71,78%, yang menyatakan sangat baik sebesar 26,89%, dan yang menyatakan kurang baik sebesar 1,33%.
- f. Persepsi pasien terhadap bukti langsung secara umum responden mempersepsikan baik sebesar 72,6% dan sangat baik sebesar 28,6%.

2. Rekomendasi

- a. Pihak manajemen UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng, agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien dan bila memungkinkan agar lebih ditingkatkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih dari yang diharapkan pasien.
- b. Pihak puskesmas agar lebih memperhatikan ketepatan waktu pelayanan terutama jam buka dan tutup pelayanan serta kedisiplinan pegawai guna lebih meningkatkan

- kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Mengingat semakin banyaknya atau bertambahnya jumlah pasien yang berobat ke UPT Puskesmas Sawan I, maka perlu adanya perluasan ruang tunggu pasien sehingga tidak ada pasien yang mengantre menunggu pelayanan sambil berdiri.
 - d. Setiap pegawai harus bisa menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan selalu saling menghargai satu dengan lainnya agar dapat menciptakan adanya kualitas kerja yang baik dan kondusif.
 - e. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng sebagai institusi pembina agar tetap mendukung serta meningkatkan kuantitas dan kualitas pembinaannya ke puskesmas sehingga pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Sawan I Kabupaten Buleleng tetap mendapat kepercayaan dari masyarakat.
- ### REFERENSI
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas, *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, **1** (3): 65-72.
- Azwar, Saifuddin. (2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Depkes RI. (2010). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Eninurkhatun, Biyanda., Suryoputro, Antono., dan Fatmasari, Eka Yunila. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, **5** (4): 33-42.
- Gerson, Richard.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamidayah, Azizatul. (2016). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang, *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. **VII** (3): 121-130.
- Hayati, Kemala., Hakim, Rachmi Fanani., dan Jannah, Miftahul E. (2018). Cakradonya, *Dental Journal*, **10** (2): 78-85.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Juniarta, I Putu. (2015). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT. Puskesmas Klungkung II Kabupaten Klungkung*. Tesis, Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Undiknas Denpasar.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Maulana, S., Supriyono, B., dan Hermawan, H. (2013). Evaluasi Penyediaan Layanan Kesehatan di Daerah Pemekaran dengan Metode CIPP (Studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tana Tidung), *Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya*, **16** (4): 186-196.

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Sekretariat Negara, Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N/omor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Undang-Undang Kesehatan. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Pohan, C.A. (2013). *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Robbin SP dan Judge. (2008). *Perilaku Organisasi*. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Sabarguna, B.S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan RS*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sinaga, Sarma Eko Natalia. (2018). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di RS Misi Lebak, *Jurnal Skala Kesehatan Politeknik Kesehatan Banjarmasin*, **9** (2): 1-6.
- Sukarini, Ni Putu. (2016). *Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Layanan Publik di Ruang VIP RSUD Mangusada Kabupaten Badung*. Tesis, Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Undiknas Denpasar.
- Supartiningsih, Solichah. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, **6** (1): 9-15.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Yanti, Andika Wanda. (2018). *Praktek Pelayanan Kesehatan Masyarakat Dalam Pandangan Hukum Islam Dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Studi Di Puskesmas Rawat Inap Negara Ratu Kecamatan Sungkai Utara Kabupaten Lampung Utara)*. Skripsi, Jurusan Siyash Syar'iyah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung.
- Yuwono, Teguh. (2001). *Manajemen Otonomi Daerah, Pusat Kajian Otonomi Daerah dan Kebijakan Publik (Puskodak)*. Semarang: UNDIP.
- Zaidin, Ali H. (2009). *Pengantar Keperawatan Keluarga*. Jakarta: EGC Sabarguna BS.

