



**Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD  
Puskesmas Langsa Kota**

*Analysis Of The Factors Affecting The Satisfaction Of Patients Towards Outpatient Services UPTD  
In The Puskesmas Langsa Kota*

**Cut Adelina Miranda<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa S2 IKM Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

\*Penulis Korespondensi

**Abstrak**

Penilaian kepuasan pasien penting untuk dilakukan karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran, dan prioritas peningkatan pelayanan. Desain penelitian menggunakan rancangan *crosssectional* dengan tujuan untuk Menganalisis Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Populasi sebanyak 96 orang. Sampel penelitian berjumlah 96 responden dengan teknik total sampling. Hasil penelitian didapatkan bahwa dari Uji bivariate menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan karena nilai  $p$  value  $<0.05$ . Uji Hipotesis dengan bahwa waktu penyelesaian dan sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan  $p$ -value ( $Sig$ )  $<0.05$ . Sedangkan 8 (delapan) variabel lainnya tidak mempunyai pengaruh dikarenakan  $p$ -value ( $Sig$ )  $>0.05$ . Nilai *Nagelkerke R Square* sebesar 0,446 yang berarti mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen yaitu kepuasan pasien sebesar 44,6%. Kesimpulan dari semua variabel tersebut ternyata Uji bivariate menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan karena nilai  $p$  value  $<0.05$ . Kepala UPTD Puskesmas Langsa Kota sebaiknya lebih meningkatkan pengawasan dalam kelengkapan pencatatan rekam medik pasien supaya terjaga kelangsungan pelayanan.

**Kata Kunci : Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Biaya / Tarif, Sarana dan Prasarana**

**Abstract**

The former research in UPTD Puskesmas Langsa Kota showed that 72% of 25 patients were not satisfied. The study used a cross sectional study design. Research to analyze the effect of requirements; system; completion time; cost; specification product; officer competency; officer behaviour; the handling of complaints, facilities and basic facilities to patient satisfactions. The populations many as 96 people. The sampling is 96 people. The data analysis was performed by univariate, bivariate and multivariate. The result of the study is The research showed that Bivariate test showed that all variables related to patient's satisfaction. Based on logistic regression test Variable in The Equation completion time and facilities and basic facilities influenced patient's satisfaction. Nagelkerke R Square could explained that 44,6%. To increase the Bivariate test showed that all variables related to patient's satisfaction. Expected by schooled party needs to do promotif's effort and preventif especially alimentary consumption step-up that contain micro mineral and looks after clear life behaviour and healthy.

**Keywords: Requirements, Completion Time, fees/ rates, facilities and infrastructure**

**Alamat Korespondensi :**

Cut Adelina Miranda, Kesehatan Helvetia, Jalan Kapten Sumarsono No. 107, Helvetia, Medan, Indonesia 20124, Email : cutadelmiranda@yahoo.com

## PENDAHULUAN

Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan(1). Pohan menyebutkan bahwa kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (2). Rashid dan Amina dalam Farianita mengemukakan bahwa kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan yang berwujud merupakan kepuasan yang dapat dirasakan dan dilihat oleh pelanggan serta telah dimanfaatkan, dan kepuasan psikologika yang bersifat tidak terwujud dari pelayanan kesehatan tetapi dapat dirasakan oleh pasien (3). Penilaian kepuasan pasien penting untuk dilakukan karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran, dan prioritas peningkatan pelayanan. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (4).

Pelayanan rawat jalan menjadi perhatian utama karena jumlah pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Langsa Kota paling tinggi dibandingkan keempat puskesmas lain di Kota Langsa. Kunjungan pasien rawat jalan per bulan di UPTD Puskesmas Langsa Kota yaitu rata-rata 9488 pasien atau sekitar 412 pasien selama kurang lebih 23 hari efektif kerja. Berdasarkan observasi peneliti, pasien menunggu layanan rekam medik lebih dari 10 menit sementara standar yang ditetapkan UPTD Puskesmas Langsa Kota untuk waktu tunggu layanan rekam medik kurang atau sama dengan 10 menit. Selain itu, waktu tunggu layanan poli rata-rata di atas 60 menit sementara target waktu tunggu layanan poli yaitu kurang atau sama dengan 60 menit. Selain itu, jumlah dokter yang menangani pasien di poli umum, poli usila dan poli anak hanya 3 orang. Sehingga waktu rata-rata konsultasi pasien dengan dokter sekitar 3 menit per pasien. Keberadaan mesin antrian yang baru-baru ini dioperasikan menyebabkan pasien dan petugas bingung. Sejauh ini, pasien yang baru datang diarahkan oleh resepsionis dalam menggunakan mesin antrian. Namun pada pelaksanaannya, mayoritas pasien yang berobat masih dibingungkan dengan sistem kerja mesin tersebut(5).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan *survey* kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*(18) yaitu untuk Menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap

Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kotadan dilakukan pada bulan Desember 2017 sampai dengan September 2018. Populasi berjumlah 96 perawat dan sampel 96 perawat dengan teknik total sampling. Alat untuk pengumpulan data adalah kuesioner, data yang telah dikumpulkan diolah dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat uji statistik yang digunakan adalah regresi logistic berganda.

## HASIL

Tabel 1 menunjukkan bahwa 63% responden berumur > 35 tahun, 65% perempuan, 43% responden mempunyai tingkat pendidikan SLTA atau Sederajat, 70% responden sudah menikah dan 34% responden bekerja tenaga lainnya. Selain itu, 71% responden terakhir berobat ke UPTD Puskesmas Langsa Kota yaitu 1-3 bulan yang lalu. Adapun alasan 65% responden kembali ke UPTD Puskesmas Langsa Kota yaitu karena mempunyai keluhan penyakit lain.

**Tabel 1.**

### Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik	n	Persentase
<b>Umur</b>		
17-25 tahun	13	13
26-34 tahun	23	24
>34 tahun	60	63
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	34	35
Perempuan	62	65
<b>Pendidikan</b>		
SD	8	8
SLTP atau Sederajat	14	15
SLTA atau Sederajat	41	43
Perguruan Tinggi	33	34
<b>Status</b>		
Belum Menikah	26	27
Menikah	70	73
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	15	16
Tenaga Kontrak/PTT	16	17
Petani	13	13
Wiraswasta	19	20
Lainnya	33	34
<b>Terakhir berobat</b>		
1- 3 Bulan yang lalu	71	74
> 3 Bulan yang lalu	25	26
<b>Alasan kembali berobat</b>		
Anjuran dokter harus sering kontrol	15	15
Belum Sembuh	62	65

Mempunyai keluhan penyakit lain Lain-Lain	1	1
<b>Total</b>	96	100

Tabel 2 menunjukkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  ( $sig$ ) = 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara persyaratan dengan kepuasan pasien. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  ( $sig$ ) = 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara sistem/mechanisme/prosedur dengan kepuasan pasien. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  ( $sig$ ) = 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara waktu penyelesaian dengan kepuasan pasien. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  ( $sig$ ) = 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara biaya/tarif dengan kepuasan pasien.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  ( $sig$ ) = 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara produk spesifikasi jenis pelayanan

dengan kepuasan pasien. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  ( $sig$ ) = 0,020 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara kompetensi pelaksana dengan kepuasan pasien. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  ( $sig$ ) = 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara perilaku pelaksana dengan kepuasan pasien. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  ( $sig$ ) = 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan kepuasan pasien. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  ( $sig$ ) = 0,001 lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak sehingga kesimpulannya bahwa ada hubungan antara sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien.

**Tabel 2.**

**Hubungan Persyaratan, Sistem/Mekanisme/Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana, Kepuasan Pasien di Puskesmas Langsa Kota**

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		P (Value)
	Kurang Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
<b>Persyaratan</b>							
Kurang Baik	16	50	16	50	32	100	0,001
Baik	10	16	54	84	64	100	
<b>Sistem/Mekanisme/Prosedur</b>							
Kurang Baik	19	45	23	55	42	100	0,001

Baik	7	13	47	87	54	100	
<b>Waktu Penyelesaian</b>							
Kurang Baik	20	47	23	53	43	100	0,000
Baik	6	11	47	89	53	100	
<b>Biaya/Tarif</b>							
Kurang Baik	16	55	13	45	29	100	0,000
Baik	10	15	57	85	67	100	
<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>							
Kurang Baik	17	47	19	53	36	100	0,001
Baik	9	15	51	85	60	100	
<b>Kompetensi Pelaksana</b>							
Kurang Baik	18	39	28	61	46	100	0,002
Baik	8	16	42	84	50	100	
<b>Perilaku Pelaksana</b>							
Kurang Baik	21	51	20	49	41	100	0,000
Baik	5	9	50	91	55	100	
<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>							
Kurang Baik	17	49	18	51	35	100	0,001
Baik	9	15	52	85	61	100	
<b>Sarana dan Prasarana</b>							
Kurang Baik	24	46	28	54	52	100	0,000
Baik	2	5	42	95	44	100	

Tabel 3 menunjukkan bahwa waktu penyelesaian dan sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan  $p$ -value (Sig) $<0.05$ . Sedangkan variabel faktor persyaratan; sistem/mechanisme/prosedur; biaya/tarif; produk

spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan mempunyai  $p$ -value $>0,05$  sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 3.**  
**Analisis Multivariat Regresi Logistik**

Variables in the Equation						
	B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
Persyaratan	.442	.887	.249	1	.618	1.556
Prosedur	-1.111	1.209	.845	1	.358	.329
Waktu Penyelesaian	4.304	1.885	5.210	1	.022	73.971
Biaya	.637	.994	.411	1	.522	1.891
Produk Spesifikasi	-23.021	4.019E4	.000	1	1.000	.000
Kompetensi Pelaksana	-1.437	1.177	1.491	1	.222	.238
Perilaku Pelaksana	.458	.948	.234	1	.629	1.581
Penanganan	20.146	4.019E4	.000	1	1.000	5.616E8
Sarana Prasarana	3.406	1.265	7.245	1	.007	30.144
Constant	-3.863	1.318	8.588	1	.003	.021

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Persyaratan terhadap Kepuasan Pasien**

Beberapa pasien menyebutkan bahwa persyaratan pelayanan sangat memudahkan mereka untuk memperoleh pelayanan bahkan ketika pasien lupa tidak membawa persyaratan pelayanan satupun, petugas memberikan solusi bahwa pasien masih bisa diberikan pelayanan satu kali melalui UGD. Hal ini terbukti dari jawaban positif pasien atas pernyataan “petugas mengarahkan pasien untuk berobat langsung ke UGD Puskesmas jika saya tidak membawa persyaratan dokumen apapun”(10). Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa p-value  $0.001 < 0.05$  sehingga  $H_0$  ditolak atau dengan kata lain variabel persyaratan mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien. Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel persyaratan pelayanan sebesar 0,618 (p-value  $> 0,05$ ). Hal ini berarti variabel persyaratan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Nilai *odds ratio* faktor persyaratan sebesar 1.556. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menganggap baik sarana persyaratan mempunyai peluang puas sebesar 1.556 kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor persyaratan. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka faktor persyaratan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien. Nilai yang relatif kecil ini perlu untuk diperhatikan karena masih ada hubungan positif dengan kepuasan pasien sehingga UPTD Puskesmas

Langsa Kota tetap harus menyederhanakan dan memudahkan persyaratan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnomo, dkk yang menunjukkan bahwa uji statistik chi square ( $\alpha = 0,05$ ) dengan p value 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangible dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III (7).

### **Pengaruh Sistem, Mekanisme dan Prosedur terhadap Kepuasan Pasien**

Prosedur yang dimaksud dalam pelayanan publik merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Selain itu, prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan (11). Hasil penelitian ini senada hasil penelitian Farianita (bahwa sebanyak 84 responden yang berpersepsi baik terhadap prosedur pelayanan yaitu 74 orang merasa puas dan 10 orang merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan 12 responden yang berpersepsi cukup baik terhadap prosedur pelayanan yaitu 6 orang merasa puas dan 6 orang merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan(3). Pada penelitian ini juga ditemukan hasil bahwa keberadaan mesin antrian ternyata berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Hal ini terbukti bahwa 57% responden (55 orang) memberikan jawaban

baik terhadap sistem pendaftaran melalui mesin antrian. Beberapa pasien mengaku mesin antrian mudah digunakan. Selain itu, pada penelitian ini juga ditemukan fakta bahwa 51% (49 responden) menyatakan bahwa sistem pembuatan surat rujukan masih terkesan berbelit-belit. Pada kenyataannya, prosedur pembuatan rujukan memang harus sesuai dengan persetujuan dokter. Pasien menganggap bahwa yang bersangkutan perlu dirujuk segera ke RS terkait, namun dari pihak dokter masih berupaya menangani pasien di puskesmas sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh BPJS. Hal inilah yang mungkin dirasakan pasien sebagai prosedur pelayanan rujukan yang berbelit-belit. Perbedaan sudut pandang antara pihak pasien dan pihak penyelenggara pelayanan (puskesmas) perlu disikapi dengan baik oleh pihak puskesmas misal dengan menempel informasi prosedur layanan di tempat strategis atau dengan melakukan sosialisasi secara berkala saat pasien sedang menunggu pelayanan.

#### **Pengaruh Waktu Penyelesaian terhadap Kepuasan Pasien.**

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan hasil bahwa masih ada 43 pasien (45% responden) yang menganggap kurang baik waktu penyelesaian pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hal ini menunjukkan bahwa masih

diperlukan adanya evaluasi terhadap waktu penyelesaian pelayanan. Hal yang mungkin bisa dilakukan oleh pihak manajemen UPTD Puskesmas Langsa Kota yaitu dengan menambahkan jumlah dokter yang bertugas di ruang pemeriksaan umum, usila dan anak sehingga bisa mengakomodir pasien yang sedang berobat. Selain itu, perlu adanya penataan kartu rekam medik sehingga mudah dalam pencarian. Pada kasus ini, pihak manajemen perlu melakukan pelatihan kepada petugas rekam medik dikarenakan tidak ada satupun yang mempunyai *background* pendidikan sebagai perekam medis. Adapun untuk mengalihkan perhatian pasien saat menunggu antrian layanan, perlu adanya pemutaran media promosi kesehatan melalui media televisi ataupun media elektronik lainnya. Pihak manajemen juga perlu meletakkan majalah kesehatan, koran, leaflet kesehatan maupun flyer puskesmas sehingga pasien bisa menunggu antrian sambil membaca. Selain itu, arena permainan anak perlu diaktifkan kembali terutama alat permainan edukatif sehingga bisa dimanfaatkan oleh anak-anak. Beberapa alternatif solusi ini bisa menjadi bahan pertimbangan pihak manajemen UPTD Puskesmas Langsa Kota sehingga waktu tunggu layanan bisa lebih efisien dan waktu tunggu bisa lebih menyenangkan pasien (2).

#### **Pengaruh Biaya/Tarif terhadap Kepuasan Pasien.**

Beberapa responden menginginkan bahwa seluruh pelayanan gratis termasuk pengurusan administrasi atau pelayanan

tertentu seperti *scalling* supaya tidak dipungut biaya apapun. Namun, berdasarkan Qanun Kota Langsa Nomor 1 tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum ada beberapa ketentuan biaya/tarif antara lain untuk mendapat Surat Izin Mengemudi, Surat untuk Melamar Kerja, Surat Keterangan Sakit dan Surat Keterangan Sehat. Oleh sebab itu, pelayanan yang tidak ditanggung oleh BPJS bisa dipungut biaya dengan catatan ada aturan yang jelas. Plt. Kasubbag Tata Usaha pernah menyampaikan bahwa ada salah satu pasien yang komplain dengan biaya pengurusan surat keterangan. Namun setelah ditunjukkan Qanun tersebut akhirnya dapat dimaklumi oleh pasien tersebut. Oleh sebab itu, Lampiran Qanun yang terkait dengan pelayanan perlu ditempel di tempat tertentu untuk diketahui oleh pasien sehingga tidak menimbulkan kecurigaan yang berujung ketidakpuasan pasien.

### **Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Pasien.**

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa 55% responden mempunyai jawaban baik untuk faktor sarana dan prasarana di UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di UPTD Puskesmas Langsa Kota cukup memuaskan pasien. Ruang tunggu bersih dan nyaman mempunyai persentase tertinggi untuk jawaban baik responden yaitu sebesar 59%. Sedangkan kebersihan toilet dan ketersediaan air masih dirasa kurang memadai. Berdasarkan hasil penelitian, indikator ini mempunyai persentase jawaban

baik yaitu sebesar 46%. Hal ini menunjukkan bahwa UPTD Puskesmas Langsa Kota perlu melakukan monitoring harian kebersihan toilet dan ketersediaan air secara karena masih ada 54% responden yang kurang puas terhadap indikator tersebut. Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel sarana dan prasarana sebesar 0.007 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Hal ini berarti variabel sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hasil penelitian ini senada dengan hasil penelitian Akmaliah dan Budhiana (10) yang menunjukkan bahwa variabel bukti fisik mempunyai nilai  $p\text{-value}$  0,000 yang berarti ada pengaruh antara bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA. Peneliti berasumsi bahwa sarana prasana menjadi sangat penting karena secara umum bukti fisik dapat meyakinkan pasien tentang profesionalisme petugas di dalamnya.

Pada penelitian ini, sarana prasarana sangat perlu untuk diperhatikan dikarenakan faktor ini mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 30.144 yang berarti bahwa pasien yang menganggap baik sarana prasarana mempunyai peluang puas sebesar 30.144 kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor sarana prasarana. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka waktu penyelesaian dan sarana prasarana mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini maka diperlukan pengadaan sarana prasarana sesuai

kebutuhan pasien. Adapun sarana prasarana yang sudah ada wajib dipelihara dengan baik dengan melakukan sistem monitoring dan evaluasi yang terdokumentasi. Adapun penelitian selanjutnya yang dibutuhkan untuk menindaklanjuti penelitian ini yaitu tentang evaluasi perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana di UPTD Puskesmas Langsa Kota.

### KESIMPULAN

Variabel persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota sedangkan Variabel waktu penyelesaian, sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada enumerator yang banyak memberikan bantuan dan dukungan serta ucapan terima kasih kepada kepala puskesmas beserta seluruh pegawai di Puskesmas Langsa Kota yang telah berikan izin sebagai tempat pelaksanaan penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
2. Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar- Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2006.
3. Farianita R. Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instansi Rawat Jalan Di Rumah Sakit TK III Bhakti Wira Tamtama. Semarang; 2016.
4. Khusnawati. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Sungai Durian. Kab Kubu JMPK; 2010.
5. Profil UPTD Puskesmas Langsa Kota. 2016;
6. Rama M. A Study On The Satisfaction Of Patient With Reference To Hospital Service. 2011;
7. Purnomo. Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batang III. 2011;
8. Putri A. Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interme Pria dan Wanita RSUD dr. Achmad Mochtar. 2014;
9. Peraturan Menteri Pembayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 2017.
10. Akmalimah G. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Di Puskesmas Baros Kota

- Sukabumi. 2014;
11. Kotler P. Manajemen Pemasaran. 12th ed. Jakarta: Indeks; 2009.
  12. Tjiptono F. Pemasaran Jasa. Malang: Bnayumedia Publishing; 2005.
  13. Kotler P. Prinsip- Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga; 2001.
  14. Triwardani Y. Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang. 2017;
  15. Nova. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. 2010;
  16. Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press 2000; 2000.
  17. Tjiptono F. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2008.
  18. Prasetyo B. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Raja Grafindo; 2014.
  19. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Bidang Kesehatan Dan Umum. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis; 2015. p. 14.
  20. Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis; 2015. p. 61,79,80,81.
  21. Suliyanto. Metodologi Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2005.