



## ARTIKEL RISET

URL Artikel : <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jpp>**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>, Miskah Afriani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan

<sup>2</sup>Dosen Psikologi, Institut Kesehatan Helvetia, Medan

<sup>1</sup>Email Penulis Korespondensi (K):[dr.cutadelmiranda@yahoo.com](mailto:dr.cutadelmiranda@yahoo.com)

(No telepon korespondensi : 082296144868)

**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 bahwadari 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 tare 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 multivariat. 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 explanded 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**

## PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi dan persaingan bebas, diperlukan peningkatan mutu dalam segala bidang, salah satunya melalui akreditasi Rumah Sakit menuju kualitas pelayanan Internasional. Dalam hal ini Kementerian Kesehatan RI khususnya Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan memilih dan menetapkan sistem akreditasi yang mengacu pada standar Joint Commission International (JCI) yang setelah diidentifikasi, diperoleh standar yang paling relevan terkait dengan mutu pelayanan Rumah Sakit yaitu *Internasional Patient Safety Goals* (sasaran internasional keselamatan pasien)(1).

Sektor rumah sakit akhir – akhir initelah mengalami perubahan yang sangat drastis dengan ditandai semakin ketatnya persaingan antara pengelola yang berada dalam sektor industri rumah sakit untuk memperebutkan pasar yang sama(2). Pada situasi dengan tingkat persaingan yang ketat tersebut, pelanggan seringkali tidak memiliki loyalitas kepada suatu rumah sakit karena banyaknya tawaran yang diberikan kepada pelanggan dan pelanggan akan senantiasa memilih tawaran yang menguntungkannya(3). Persaingan semakin ketat antar rumah sakit, baik milik pemerintah maupun dengan rumah sakitswasta (yayasan) maupun milik pribadi. Berdasarkan hal tersebut maka rumah sakitharus senantiasa melakukan strategi – strategi yang dirasakan dapat mempertahankan pelanggannya(4).

Peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit sesuai dengan amanat Pasal 16 Undang-Undang Kesehatan RI Nomor 36 Tahun 2009 menetapkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pasal 19 menetapkan bahwa Pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau(5).

Saat ini kepuasan pasien didapat melalui informasi yang diberikan oleh pasien

tentang kepuasan pelayanan di layanan kesehatan yang dinilai berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Terdapat unsur didalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain 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, keamanan pelayanan(6).

Kepuasan secara luas tersebut terkait dengan mutu secara menyeluruh yang menyangkut mutu pelayanan, pembiayaan, saluran distribusi, jaminan keamanan penggunaan dan aspek moralitas/kinerja pegawai dari suatu organisasi jasa pelayanan kesehatan. Minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan rawat jalan yang Pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat dan berkesinambungan(7).

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(7).

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(8).

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 (9).

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 usula dan poli anak hanya 3 orang. Sehingga waktu rata-rata konsultasi pasien dengan dokter sekitar 3menit 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.

## METODE

Jenis penelitian menggunakan *survey* kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*(10) 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.**  
**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>	71	74
1- 3 Bulan yang lalu	25	26
> 3 Bulan yang lalu		
<b>Alasan kembali berobat</b>	18	19
Anjuran dokter harus sering kontrol	15	15
Belum Sembuh	62	65
Mempunyai keluhan penyakit lain	1	1
Lain-Lain		
<b>Total</b>	96	100

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 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		<i>P</i> (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 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 3.**  
**Analisis Multivariat Regresi Logistik**  
**Variables in the Equation**

	<b>B</b>	<b>S.E.</b>	<b>Wald</b>	<b>Df</b>	<b>Sig.</b>	<b>Exp(B)</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

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

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

## PEMBAHASAN

### 1. 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  $p\text{-value}$   $0.001<0.05$  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 ( $p\text{-value}$   $> 0,05$ ). 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  $p\text{-value}$  0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangible dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III (10).

### 2. 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.

### **3. 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 (7).

### **4. 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.

### **5. 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.

### **SARAN**

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan dari hasil penelitian ini adalah: Diharapkan semua petugas pelayanan UPTD Puskesmas Langsa Kota mampu meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. UPTD Puskesmas Langsa Kota harus mampu memberikan pelayanan terbaik. Diharapkan Pemerintah Daerah untuk selalu mendukung kegiatan pelayanan UPTD Puskesmas Langsa Kota yang bermutu dan prima. Dengan memberi kesempatan petugas kesehatan melanjutkan pendidikan. Selain itu, upaya penambahan jenis fasilitas dan sarana pelayanan kesehatan juga perlu mendapat

perhatian dan pengadaan alat medis yang sangat dibutuhkan oleh pasien dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas dan memuaskan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

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

### DAFTAR PUSTAKA

1. Bantu A, Mulyadi N, Bidjuni H. Hubungan pengetahuan perawat dengan penerapan identify patient correcly di RSUP Ratatotok Buyat Kabupaten Minahasa Tenggara. *J Keperawatan*. 2014;2(2).
2. Mursidin N. Pengukuran Kinerja Sektor Publik Ditinjau dari Perspektif Balanced Scorecard (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Barru). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2017.
3. Trisnantoro L. Memahami penggunaan ilmu ekonomi dalam manajemen rumah sakit. UGM press; 2018.
4. Jahra N. Analisis Implementasi Pola Pengelolaan Badan Layanan Umum Pada Rumah Sakit Daerah Kalisat-Jember. 2013;
5. Farianita R. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit TK. III Bhakti Wira Tamtama Semarang. Universitas Negeri Semarang; 2015.
6. Hasbi FH. Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas poncol Kota semarang tahun 2012. *J Kesehat Masy Univ Diponegoro*. 2012;1(2):18776.
7. Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar- Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2006.
8. 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.
9. Khusnawati. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Sungai Durian. Kab Kubu JMPK; 2010.
10. Peraturan Menteri Pembayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 2017.