

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Lokasi Penelitian**

Puskesmas Padang Bulan berada di Jalan Jamin Ginting Kelurahan Padang Bulan Kecamatan Medan Baru. Puskesmas yang berdiri sejak tahun 1968 ini memiliki luas wilayah kerja sekitar 540 Ha, merupakan sarana kesehatan bagi masyarakat wilayah Kecamatan Medan Baru. Wilayah kerja Puskesmas Padang Bulan terdiri dari 6 kelurahan yaitu :

- a. Kelurahan Titi Rantai
- b. Kelurahan Merdeka
- c. Kelurahan Padang Bulan
- d. Kelurahan Darat
- e. Kelurahan Babura
- f. Kelurahan Petisah Hulu

##### **4.1.1. Sarana Prasarana**

Sarana yang dimiliki Puskesmas Padang Bulan sebagai unit pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat terdiri dari :

- a. Ruang kartu
- b. Ruang rawat inap
- c. Ruang fisioterapi
- d. Ruang KIA/KB/Operasi
- e. Ruang gizi
- f. Ruang Poli Umum

- g. Ruang poli anak
- h. Ruang Bersalin
- i. Ruang TB Paru
- j. Apotek
- k. Klinik gigi
- l. Ruang kapus
- m. Ruang KTU
- n. Ruang pemeriksaan
- o. Ruang DBD, Diare, ISPA
- p. Ruang Immunisasi
- q. Ruang VCT/IMS
- r. Laboratorium
- s. Dapur
- t. Toilet

#### **4.1.2. Kondisi Geografis Lokasi**

Puskesmas Padang Bulang memiliki lokasi yang berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Medan Petisah
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Medan Johor
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Medan Sunggal dan Medan Selayang
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Medan Timur

## 4.2. Hasil Penelitian

### 4.2.1. Karakteristik Pasien BPJS

Karakteristik pasien BPJS yang berkunjung ke puskesmas Padang Bulan dapat diketahui berdasarkan umur, pendidikan dan jenis kelamin yang akan dianalisis dan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.1 Karakteristik Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan**

No	Umur (thn)	Frekwensi (f)	Persentase (%)
1	20-30	56	39.4
2	31-35	70	49.3
3	36-40	16	11.3
<b>Total</b>		<b>142</b>	<b>100</b>
No	Jenis Kelamin	Frekwensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	54	38
2	Perempuan	88	62
<b>Total</b>		<b>142</b>	<b>100</b>
No	Pendidikan	Frekwensi (f)	Persentase (%)
1	SMA	70	49.3
2	D3	55	38.7
3	S1	17	12
<b>Total</b>		<b>142</b>	<b>100</b>

Dari tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa karakteristik pasien BPJS mayoritas berada pada kelompok umur 31-35 tahun yaitu sebanyak 70 orang (49.3%), dan minoritas pasien memiliki usia 36-40 tahun sebanyak 16 orang (11.3%). Karakteristik pasien BPJS berdasarkan jenis kelamin mayoritas pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak 88 orang (62%) dan minoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 54 orang (34%). Karakteristik pasien BPJS berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas pasien memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 70 orang (49.3%) dan minoritas pasien memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 17 orang (12%).

#### 4.2.2. Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui distribusi variabel independen dalam penelitian ini seperti pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan obat dan sarana prasarana di puskesmas Padang Bulan masing-masing analisis dari variabel diatas dapat dilihat pada tabel berikut :

##### 1. Variabel Pelayanan Administrasi

Pelayanan Administrasi merupakan kegiatan pelayanan tata usaha yang meliputi pelayanan surat menyurat, kearsipan, rekam medik, pembukuan, keuangan dan lain-lain yang ada di puskesmas Padang Bulan. Berikut ini distribusi kepuasan pasien BPJS dengan pelayanan administrasi sbb :

**Tabel 4.2 Distribusi Pelayanan Administrasi terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2018**

No.	Pelayanan Administrasi	f	%
1	Baik	115	81
2	Tidak baik	27	19
<b>Total</b>		<b>142</b>	<b>100</b>

Dari tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas pasien mengatakan baik pada pelayanan administrasi di Puskesmas Padang Bulan yaitu sebanyak 115 orang (81%) dan minoritas mengatakan tidak baik pelayanan administrasi yaitu sebanyak 27 orang (19%).

##### 2. Pelayanan Dokter

Pelayanan dokter merupakan pelayanan kesehatan (pelayanan medis) yang diberikan kepada pasien yang tujuannya adalah untuk menyembuhkan penyakit dan memulikan kesehatan yang sasaranutamanya adalah perseorangan dan

keluarga. Berikut ini distribusi kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan dokter di Puskesmas Padang Bulan sbb :

**Tabel 4.3 Distribusi Pelayanan Dokter terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2018**

No.	Pelayanan Dokter	f	%
1	Baik	49	34,5
2	Tidak baik	93	65,5
<b>Total</b>		<b>142</b>	<b>100</b>

Dari tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas pasien mengatakan pelayanan dokter tidak baik di puskesmas Padang Bulan yaitu sebanyak 93 orang (65.4%) dan minoritas pasien mengatakan pelayanan dokter baik sebanyak 49 orang (34.5%).

### 3. Pelayanan Perawat

Pelayanan perawat merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan seorang perawat kepada pasien individu dan keluarga, pelayanan keperawatan yang diberikan didasarkan pada ilmu dan asuhan keperawatan pelayanan keperawatan dalam berbentuk pelayanan bio-psikososial-spiritual yang paripurna, ditunjukkan kepada individu, keluarga, dan masyarakat. Berikut ini merupakan distribusi kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan perawat di Puskesmas Padang Bulan sbb :

**Tabel 4.4 Distribusi Pelayanan Perawat terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2018**

No.	Pelayanan Perawat	f	%
1	Baik	53	37,0
2	Tidak baik	89	63,0
<b>Total</b>		<b>142</b>	<b>100</b>

Dari tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas pasien mengatakan pelayanan perawat tidak baik di puskesmas Padang Bulan Medan yaitu sebanyak 89 orang (63%) dan minoritas pasien mengatakan pelayanan perawat baik sebanyak 53 orang (37%).

#### 4. Pelayanan Obat

Pelayanan obat merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan pemberian obat-obatan yang diberikan dokter pengobatan terhadap pasien, berikut ini merupakan distribusi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan obat di puskesmas Padang Bulan sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Distribusi Pelayanan Obat terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2018**

No.	Pelayanan Obat	f	%
1	Baik	98	69,0
2	Tidak baik	44	31,0
	<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100</b>

Dari tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas pasien mengatakan pelayanan obat baik di puskesmas Padang Bulan yaitu sebesar 98 orang (69%) dan minoritas pasien mengatakan pelayanan obat tidak baik sebanyak 44 orang (31%).

#### 5. Pelayanan Sarana Prasarana

Sarana merupakan segala jenis peralatan dan perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Berikut ini distribusi kepuasan pasien BPJS terhadap mutu pelayanan yang berhubungan dengan sarana prasarana sbb :

**Tabel 4.6 Distribusi Pelayanan Sarana Prasarana terhadap Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2018**

No.	Pelayanan Sarana	f	%
1	Baik	108	76,0
2	Tidak baik	34	24,0
<b>Total</b>		<b>142</b>	<b>100</b>

Dari tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas pasien mengatakan baik dalam pelayanan sarana yaitu sebesar 108 orang (76%) dan minoritas pasien mengatakan pelayanan sarana tidak baik yaitu sebanyak 34 orang (24%).

## 6. Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap fakta atau hasil suatu produk. Berikut ini distribusi kepuasa pasien BPJS :

**Tabel 4.7 Distribusi Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2018**

No.	Kepuasan Pasien	f	%
1	Puas	96	67,6
2	Tidak Puas	46	32,4
<b>Total</b>		<b>142</b>	<b>100</b>

Dari tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa mayoritas pasien mengatakan puas dalam pelayanan di Puskesmas Padang Bulan sebesar 96 orang (67.6%) dan minoritas pasien mengatakan pelayanan tidak puas yaitu sebanyak 46 orang (32.3%).

### 4.2.3. Analisis Bivariat

Analisis bivariat ini menggunakan uji *chi square* dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu pengaruh variabel mutu pelayanan administrasi, mutu pelayanan dokter, mutu pelayanan keperawatan, mutu

pelayanan obat dan sarana prasarana dengan kepuasan pasien BPJS yang ada di puskesmas Padang Bulan Medan yang dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

### 1. Mutu Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan pasien

Hasil analisis pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Analisis Mutu Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018**

No.	Pelayanan Administrasi	Kepuasan Pasien BPJS						P Value
		Puas		Tidak Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	85	60	30	21	115	81	0,001
2	Tidak Baik	11	7,7	16	11,2	27	19	
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>67,7</b>	<b>46</b>	<b>32,2</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	

Dari tabel 4.8 di atas diketahui bahwa dari 115 pasien (81%) BPJS yang mengatakan pelayanan administrasi baik di puskesmas Padang Bulan, sebanyak 85 orang (60%) merasakan puas dan sebanyak 30 orang (21%) merasakan tidak puas. Dari 27 orang pasien BPJS (19%) yang mengatakan pelayanan administrasi tidak baik, sebanyak 11 orang (7.7%) mengatakan puas dan sebanyak 16 orang (11.2%) mengatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* untuk mengetahui hubungan pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan dengan derajat kemaknaan ( $\alpha$ ) = 0.05 dan diperoleh nilai p value = 0.001 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, kesimpulannya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien, dalam hal ini bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan administrasi yang ada di puskesmas Padang Bulan.

## 2. Hubungan Analisis Pelayanan Dokter dengan Kepuasan pasien

Hasil analisis pelayanan Dokter dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.9 Hubungan Analisis Mutu Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018**

No.	Pelayanan Dokter	Kepuasan Pasien BPJS						P Value
		Puas		Tidak Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	35	25,0	14	10,0	49	35,5	0,304
2	Tidak Baik	61	43,0	32	22,5	93	65,4	
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>68,0</b>	<b>46</b>	<b>32,5</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	

Dari tabel 4.9 di atas diketahui bahwa dari 49 pasien (81%) BPJS yang mengatakan pelayanan dokter baik di puskesmas Padang Bulan, sebanyak 35 orang (25%) merasakan puas dan sebanyak 14 orang (10%) merasakan tidak puas. Dari 93 orang pasien BPJS (65.4%) yang mengatakan pelayanan dokter tidak baik, sebanyak 61 orang (43%) mengatakan puas dan sebanyak 32 orang (22.5%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan dokter.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* untuk mengetahui hubungan pelayanan dokter dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan dengan derajat kemaknaan ( $\alpha$ ) = 0.05 dan diperoleh nilai p value = 0.304 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, kesimpulannya tidak ada pengaruh antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien, dalam hal ini bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dokter yang ada di puskesmas Padang Bulan.

### 3. Hubungan Analisis Pelayanan Perawat dengan Kepuasan pasien

Hasil analisis pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2018 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.10 Hubungan Analisis Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018**

No.	Pelayanan Perawat	Kepuasan Pasien BPJS						P Value
		Puas		Tidak Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	42	29,5	11	7,7	53	37,3	0,017
2	Tidak Baik	54	38,0	35	25	89	63,0	
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>67,5</b>	<b>46</b>	<b>32,2</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	

Dari tabel 4.10 di atas diketahui bahwa dari 53 pasien (37.3%) BPJS yang mengatakan pelayanan perawat baik di puskesmas Padang Bulan, sebanyak 42 orang (29.5%) merasakan puas dan sebanyak 11 orang (7.7%) merasakan tidak puas dengan pelayanan perawat. Dari 89 orang pasien BPJS (63%) yang mengatakan pelayanan perawat tidak baik, sebanyak 54 orang (38%) mengatakan puas dan sebanyak 35 orang (25%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan perawat di puskesmas Padang Bulan.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* untuk mengetahui hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan dengan derajat kemaknaan ( $\alpha$ ) = 0.05 dan diperoleh nilai p value = 0.017 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, kesimpulannya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, dalam hal ini bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan perawat yang ada di Puskesmas Padang Bulan.

#### 4. Hubungan Analisis Pelayanan Obat dengan Kepuasan pasien

Hasil analisis pelayanan obat dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11 Hubungan Analisis Mutu Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018**

No.	Pelayanan Obat	Kepuasan Pasien BPJS						P Value
		Puas		Tidak Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	72	52,1	24	12,0	98	69	0,003
2	Tidak Baik	22	15,4	22	15,4	44	31	
<b>Jumlah</b>		<b>94</b>	<b>67,5</b>	<b>46</b>	<b>27,4</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	

Dari tabel 4.11 di atas diketahui bahwa dari 98 pasien (69%) BPJS yang mengatakan pelayanan obat baik di puskesmas Padang Bulan, sebanyak 74 orang (52.1%) merasakan puas dan sebanyak 24 orang (12%) merasakan tidak puas dengan pelayanan obat. Dari 44 orang pasien BPJS (31%) yang mengatakan pelayanan obat tidak baik, sebanyak 22 orang (15.4%) mengatakan puas dan sebanyak 22 orang (15.4%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan obat di puskesmas Padang Bulan.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* untuk mengetahui hubungan pelayanan obat dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan dengan derajat kemaknaan ( $\alpha$ ) = 0.05 dan diperoleh nilai p value = 0.003 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, kesimpulannya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan obat dengan kepuasan pasien, dalam hal ini bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan obat yang ada di puskesmas Padang Bulan.

## 5. Hubungan Analisis Sarana Prasarana dengan Kepuasan pasien

Hasil analisis pelayanan sarana prasarana dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.12 Hubungan Analisis Mutu Pelayanan Sarana dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018**

No.	Pelayanan Sarana Prasarana	Kepuasan Pasien BPJS						P Value
		Puas		Tidak Puas		Total		
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	81	57,0	27	19,0	108	76	0,001
2	Tidak Baik	15	10,5	19	13,3	34	24	
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>67,5</b>	<b>46</b>	<b>32,3</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	

Dari tabel 4.12 di atas diketahui bahwa dari 108 pasien (76%) BPJS yang mengatakan pelayanan sarana prasarana baik di Puskesmas Padang Bulan, sebanyak 81 orang (57%) merasakan puas dan sebanyak 27 orang (19%) merasakan tidak puas dengan pelayanan sarana prasarana. Dari 34 orang pasien BPJS (24%) yang mengatakan pelayanan sarana prasarana tidak baik, sebanyak 15 orang (10.5%) mengatakan puas dan sebanyak 19 orang (13.3%) mengatakan tidak puas dengan pelayanan sarana prasarana di puskesmas Padang Bulan.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* untuk mengetahui hubungan pelayanan sarana prasarana dengan kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan dengan derajat kemaknaan ( $\alpha$ ) = 0.05 dan diperoleh nilai p value = 0.001 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, kesimpulannya ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan sarana prasarana dengan kepuasan pasien, dalam hal ini bahwa pasien BPJS merasa puas dengan pelayanan sarana yang ada di puskesmas Padang Bulan.

#### 4.2.4. Analisis Multivariat

Analisis multivariat dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen (pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan obat dan pelayanan sarana) dan variabel dependen (kepuasan pasien) secara bersamaan dilakukan analisis multivariat dengan menggunakan uji regresi logistik berganda (*multiple logistic regression*) dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Melakukan pemilihan variabel-variabel yang potensial dimana pada variabel itu yang dianggap memiliki hasil yang signifikan.
2. Variabel potensial ini memiliki nilai  $p\text{ value} < 0.25$  dimasukkan secara bersamaan dalam uji multivariat. Penggunaan nilai kemaknaan 0.25 dalam uji regresi berganda hal ini berfungsi agar variabel-variabel yang memiliki nilai ( $p = 0,06 - 0.24$ ) pada prinsipnya secara substansi dapat dimasukkan ke dalam kategori model multivariat.
3. Dari hasil uji bivariat, variabel yang kandidat untuk uji regresi berganda adalah pelayanan administrasi, pelayanan perawat, pelayanan obat dan pelayanan sarana prasarana variabel ini diperoleh nilai  $p < 0.25$ , sedangkan variabel pelayanan dokter dalam hasil analisis diperoleh nilai  $p > 0.25$  yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.13 Hasil Seleksi Variabel yang Menjadi Kandidat Model dalam Uji Regresi Logistik Berganda Berdasarkan Analisis Bivariat.**

No	Variabel	Sig-( <i>p-value</i> )
1	Pelayanan Administrasi	0.001
2	Pelayanan dokter	0.304 *
3	Pelayanan perawat	0.017
4	Pelayanan Obat	0.003
5	Pelayanan Sarana prasarana	0.001

\*= dikeluarkan karena memiliki nilai signifikan ( $p > 0.25$ )

4. Kemudian dilakukan pengujian secara bersamaan dengan menggunakan metode *enter* untuk mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Metode ini bertujuan untuk mengeluarkan variabel yang tidak signifikan secara bertahap sampai tidak ditemukan lagi variabel yang memiliki nilai signifikan  $> 0.05$ .

Hasil analisis multivariat dengan uji regresi logistik ganda dengan metode *enter* maka diperoleh hasil variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena memiliki nilai  $p > 0.05$  adalah variabel pelayanan dokter ( $p = 0.304$ ) kemudian variabel pelayanan perawat ( $p = 0.017$ ). Sedangkan variabel yang berpengaruh signifikan karena memiliki nilai  $p = < 0.05$  adalah variabel pelayanan administrasi ( $p = 0.001$ ), pelayanan sarana prasarana ( $p = 0.001$ ) pelayanan obat ( $p = 0.003$ ). Selengkapya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Logistik Berganda Tahap Pertama**

Variabel	B	Sig	Exp (B) /(OR)	95% C.I for Exp (B)
Pelayanan administrasi	1.099	0.001	3.003	1.135 - 7.944
Pelayanan dokter	- 058	0.304*	944	402 - 2.215
Pelayanan perawat	1.108	0.017	3.030	1.242 - 7.392
Pelayanan obat	1.024	0.003	2.786	1.226 - 6.329
Pelayanan sarana	1.226	0.001	3.408	1.362 - 8.532
Constant	-2.038			

\*= dikeluarkan pada pemodelan tahap kedua

Selanjutnya dilakukan pengujian regresi logistik tahap kedua, pada tahap ini dilakukan dengan tidak mengikutsertakan variabel yang tidak signifikan, dalam hal ini hanya variabel yang memiliki nilai  $< 0.05$  yang dijadikan model pada tahap kedua yaitu pelayanan administrasi, pelayanan obat dan pelayanan sarana. Hasil uji regresi tahap kedua dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Logistik Berganda Tahap Kedua**

Variabel	B	Sig	Exp (B) /(OR)	95% C.I for Exp (B)
Pelayanan administrasi	1.096	0.001	2.991	1.131 - 7.895
Pelayanan perawat	1.107	0.017	3.026	1.241 - 7.380
Pelayanan obat	1.022	0.003	2.778	1.224 - 6.304
Pelayanan sarana	1.217	0.001	3.376	1.364 - 8.359
Constant	-2.045			

*Overall Percentage 73.2*

Dari keempat variabel yang memiliki nilai signifikan, maka variabel yang paling besar pengaruhnya adalah variabel pelayanan sarana prasarana, kedua adalah variabel pelayanan perawat, ketiga adalah variabel pelayanan administrasi dan keempat adalah variabel pelayanan obat

Variabel pelayanan sarana dengan nilai  $OR = 3.376$  artinya pasien yang mendapat pelayanan sarana prasarana yang tidak baik akan lebih cenderung memiliki peluang 3 kali lebih tinggi tidak mendapat kepuasan pelayanan dibandingkan ibu yang mendapat pelayanan sarana yang baik.

Variabel pelayanan perawat memiliki nilai  $OR = 3.026$  artinya pasien yang mendapat pelayanan perawat yang tidak baik maka cenderung memiliki peluang 3 kali lebih tinggi untuk tidak mendapat kepuasan pelayanan perawat dibanding pasien yang mendapat pelayanan perawat yang baik.

Variabel pelayanan administrasi memiliki nilai OR = 2.991 artinya pasien yang mendapat pelayanan administrasi yang tidak baik maka cenderung memiliki peluang 2 kali lebih tinggi untuk tidak mendapat kepuasan pelayanan administrasi dibanding pasien yang mendapat pelayanan administrasi yang baik.

Variabel pelayanan obat memiliki nilai OR = 2.778 artinya pasien yang mendapat pelayanan obat yang tidak baik maka cenderung memiliki peluang 2 kali lebih tinggi untuk tidak mendapat kepuasan pelayanan obat dibanding pasien yang mendapat pelayanan obat yang baik.

Nilai *percentage correct* diperoleh sebesar 73.2% artinya variabel pelayanan sarana, pelayanan perawat, pelayanan administrasi dan pelayanan obat dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien BPJS sebesar 73.2%, dan selebihnya sebesar 26.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini, misalnya pelayanan kebersihan lingkungan rumah sakit, pelayanan gizi dan lain-lain.

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1. Pengaruh Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien BPJS**

Pelayanan administrasi di puskesmas merupakan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi yang diberikan kepada pasien yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan administrasi kesehatan merupakan kegiatan pelayanan tata usaha yang meliputi pelayanan surat menyurat, kearsipan, pembukuan dan lain-lain. Tujuan pelayanan administrasi adalah menciptakan suasana administrasi pasien yang lancar dan menyenangkan bagi pasien. Kesan pertama yang dirasakan pasien rawat jalan terbentuk sewaktu pasien berbicara pertama kali dengan proses penerimaan pasien. Hal ini tentunya memberikan kesan tersendiri bagi pasien sebagai penerima jasa layanan kesehatan.

Hasil uji statistik pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan Medan diperoleh nilai  $pvalue=0.001 < 0.05$  maka hal ini membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2018. Kepuasan pasien oleh pelayanan administrasi puskesmas Padang Bulan disebabkan oleh pelayanan petugas puskesmas yang ramah, santun, cepat dan penampilan petugas yang rapi.

Hasil penelitian Rosadi (2013) yang menyebutkan bahwa terdapat korelasi (hubungan) antara variabel mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien. Pada responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan administrasi yang

diberikan, hal ini disebabkan oleh penampilan petugas yang bersih dan rapi serta keramahan, sikap sopan dan santun petugas yang baik.

Menurut Ulinuha (2014) hal yang paling mengesankan bagi pasien dalam memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan salah satunya adalah penampilan petugasnya. Pandangan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya hal ini sangat dipengaruhi oleh stimulus yang salah satunya adalah penampilan dan tanggapan petugas administrasi yang melayani. Sewaktu pasien pertama kali berkunjung, pasien berharap pada saat berkunjung tidak lagi menunggu-nunggu dan langsung ditangani oleh tenaga kesehatan dan kewajiban mendaftar di ruang pendaftaran disertai dengan proses pelayanan administrasi yang baik dan cepat. Sehingga pasien merasa dihargai dan memberi kesan pertama tentang puskesmas yang telah memberi pelayanan. Hal ini perlu menjadi perhatian tersendiri bagi manajemen pelayanan jasa kesehatan untuk meningkatkan kualitas dan profesionalitas pelayanan administrasi.

Trimurthy (2012) yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan petugas administrasi dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang ( $p$  value = 0,0041). Dan hasil penelitian Amalia (2015) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien ( $p < 0,005$ ) dan dari kelima dimensi kualitas layanan tersebut, variabel bukti fisik memiliki pengaruh paling dominan (koefisien beta 0,348). Pada hasil ini terdapat 6 responden (6.2%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan tetapi merasa mutu pelayanan administrasi baik. Hal ini

disebabkan karena pasien tidak membawa kelengkapan berkas seperti KTP, kartu keluarga ataupun surat rujukan sehingga pasien terkendala dengan pelayanan administrasi yang lama. Terdapat pula 6 responden (6.2%) yang menyatakan mutu pelayanan administrasi tidak baik tetapi merasa puas, hal ini disebabkan responden pelayanan yang diterima cukup baik seperti petugasperawat ramah, sopan dan sikap empati dari dokter yang baik.

Hasil penelitian Suaib (2013) juga mengatakan bahwa ada pengaruh pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien pada kedua jenis pasien yaitu pasien umum dan pasien BPJS. Menurutnya kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang diberikan kepada pasien, Prosedur pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit akan memberikan rasa puas bagi pengguna layanan jasa kesehatan. Hal ini jelas bahwa pelayanan administrasi harus benar-benar mendapat perhatian bagi pihak manajemen pengelola layanan jasa kesehatan agar pasien mendapatkan kepuasan dan sangat membantu dalam proses penyembuhan pasien, karena pasien betah dan ingin kembali rutin berkunjung dalam memeriksakan kesehatannya.

## **5.2. Pengaruh Pelayanan Dokter terhadap Kepuasan Pasien BPJS**

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan

pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Salah satu pelayanan yang memuaskan pasien adalah pelayanan dokter.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pelayanan dokter tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Analisis univariat mayoritas responden menjawab pelayanan dokter tidak baik, ini menunjukkan bahwa pelayanan dokter belum memenuhi harapan pasien. Kinerja dokter belum memuaskan, seperti dokter kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sikap, penyampaian informasi yang kurang memuaskan. Dokter juga kurang bersikap empati terhadap pasien.

Penelitian sebelumnya menekankan bahwa interpersonal, keramahan dan perhatian dokter berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penekanan profesionalisme dokter menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal lain yang menjadi penentu adalah *attitudes* berkaitan dengan sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, diharapkan karyawan selalu memperhatikan, berusaha membantu menyelesaikan masalah pasien secara cepat dan senang hati, bersikap ramah, menjaga sopan santun serta peduli terhadap keluhan pasien.

### **5.3. Pengaruh Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien BPJS**

Pelayanan jasa pelayanan kesehatan khususnya keperawatan hal ini merupakan pelayanan yang diberikan seorang perawat kepada pasien sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan keperawatan yang telah ditetapkan secara wajar, efisien, serta diberikan secara aman dan memuaskan, sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan

kemampuan, serta masyarakat konsumen. Setelah dilakukan uji statistic *chi-square* pada pelayanan perawat maka diperoleh nilai  $p = 0.017 < 0.05$  maka ini menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Padang Bulan Medan 2018 meskipun hubungan tersebut tidak signifikan. Pasien mendapat kepuasan dalam pelayanan keperawatan karena perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien ramah dan sopan, tanggap terhadap apa yang menjadi keluhan-keluhan pasien dan mudah diajak berkomunikasi. Pelayanan kesehatan baik di rumah sakit atau puskesmas sangat tergantung pada petugas kesehatan khususnya perawat dengan jumlah yang banyak di puskesmas atau rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Berbagai keluhan pasien yang sering muncul adalah perawat yang kurang ramah, kurang peduli dan sulit untuk dihubungi. Hal ini terjadi karena perawat berhadapan langsung dengan pasien selama 24 jam, sehingga pasien lebih mudah menilai sikap perawat dibanding dokter dalam memberikan pelayanan.

Peran perawat menurut Nursalam, bahwa peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan merupakan tingkah laku yang diharapkan pasien atau orang lain dengan memperhatikan kebutuhan yang diperlukan orang lain, memberikan tindakan yang tepat sesuai dengan standar keperawatan yang ditetapkan, perawat juga sebagai edukator dalam membantu pasien sehingga terjadi perubahan tingkat pengetahuan pasien dan perubahan perilaku yang dilakukan perawat dalam pendidikan kesehatan terhadap pasien. Perawat juga harus mampu berkolaborasi karena tugas perawat juga menjalankan apa yang menjadi instruksi dokter pengobatan.

Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien”. Petugas dimaksud adalah tenaga medis/dokter dan paramedis serta tenaga pendukung yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien yang dirawat harus mengikuti kode etik yang telah ada.

Hasil penelitian Sari (2014) yang berhubungan dengan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di puskesmas Mojowarno yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ( $p=0,00$ ) lebih lanjut hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya responden merasa mendapatkan mutu pelayanan yang baik (38,9%) dan hampir setengah kepuasan pasien adalah sangat puas (47,2%). Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Supratman (2012) pada Puskesmas Penumpang yang menunjukkan ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien ( $p=0,009$ ), lebih lanjut peneliti membahas bahwa responden merasa puas dengan ketelitian perawat saat memberikan asuhan keperawatan seperti memonitorisasi pasien dan memasang infus, serta ketepatan waktu dalam memulai pelayanan, walaupun dokter terkadang terlambat namun tersedianya tenaga perawat yang dapat memberikan pelayanan kepada pasien membuat pasien tidak merasa ditinggalkan. Kecekatan perawat dalam memberikan pelayanan merupakan penghargaan bagi pasien, pasien merasa diperhatikan dan mendapat pertolongan dengan cepat.

Menurut Nursalam (2010) bahwa perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan tergantung dari nilai kepuasan yang dirasakan perawat, ketidakpuasan perawat terhadap pekerjaan akan menyebabkan kurangnya motivasi kerja perawat. Keadaan ini akan menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan yang dalam jangka panjang dapat menimbulkan keluhan pasien seperti perawat kurang ramah dan kurang sabar. Pelayanan keperawatan merupakan ujung tombak utama pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan merupakan cermin utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan keperawatan yang bermutu tinggi harus dilaksanakan oleh tenaga keperawatan profesional dengan cara yang profesional juga. Setiap aspek dari pengobatan dan perawatan pasien yang dilakukan oleh tim pelayanan kesehatan harus didokumentasikan sehingga dapat memberikan gambaran secara keseluruhan dari kondisi kesehatan pasien, serta merupakan alat bukti yang legal bagi pasien, keluarga, tim kesehatan lain, maupun pihak lain yang memerlukan.

Penelitian yang dilakukan Suaib (2013) juga menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ( $p=0.000$ ), dimana semakin bagus pelayanan perawat terkait dengan kemampuan perawat dalam memberikan penjelasan tentang hal-hal yang berkaitan dengan tindakan medik, serta kemampuan dalam memberikan rasa aman dan sikap sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada pasien maka semakin puas pula pasien sebagai penerima pelayanan.

Peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sangat jelas dibutuhkan oleh pasien, dalam hal ini ketika pasien mampu menerima layanan jasa

keperawatan yang baik dan maksimal maka pasien juga secara langsung akan merasakan kepuasan dalam layanan tenaga keperawatan, sehingga hal ini tentunya dapat membantu proses penyembuhan pasien. Perawat dalam menjalankan profesi keperawatan juga harus sesuai dengan standar keperawatan yang telah ditetapkan sehingga layanan keperawatan menjadi maksimal.

Pelayanan dokter yang kurang memuaskan pasien antara lain; terburu-buru dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan tanya jawab. Seringkali dokter melakukan pemeriksaan kemudian memberi resep kepada pasien tanpa melakukan komunikasi. Hasil kuesioner yang dibagikanm dokter tidak menjelaskan penyakit, diagnosa dan tindakan yang dilakukan. Menurut Asmita (2008) dokter merupakan faktor yang penting yang memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan kualitas pelayanan salah satunya kepada pasien rawat jalan. Karena pada hakekatnya pasien mencari pelayanan rawat jalan untuk mendapatkan konsultasi/pendapat dari seorang dokter mengenai masalah kesehatannya yang disertai dengan tindakan pengobatan maupun tidak. Selain itu dalam pelayanan rawat jalan kontak antara pasien dengan dokter hanya memerlukan waktu yang singkat, sehingga memberikan pelayanan yang bermutu merupakan suatu hal yang penting. Kualitas dari tenaga dokter dapat dilihat dari perilaku dan penampilan dokter dalam proses pelayanan kesehatan pada pasien, yang meliputi ukuran: ketrampilan teknis medis, layanan non medis, sikap dokter, dan penyampaian informasi.

Penyedia jasa pelayanan mempunyai kewajiban untuk mengetahui kondisi ini, karena akan meningkatkan peluang untuk memperbaiki pelayanan dokter.

Apabila pelayanan dokter ditingkatkan dengan kemampuan yang handal, maka kebutuhan dan harapan pasien akan terpenuhi dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan dan profesionalisme sumber daya manusia (dokter dan perawat) serta peningkatan manajemen di rumah sakit. Kelemahan dan kekurangan pelayanan yang diberikan dapat dievaluasi untuk selanjutnya dapat ditindak lanjuti dan ditentukan prioritas untuk mengatasinya.

#### **5.4. Pelayanan Obat dengan Kepuasan Pasien BPJS**

Pelayanan obat merupakan tugas dan tanggungjawab profesi kefarmasian dalam memberikan pelayanan obat kepada pasien, pemberian jasa layanan obat sudah semakin berkembang selain berorientasi kepada produk juga berorientasi kepada pasien, dimana target pelayanan obat juga harus dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien mendapat kepuasan dalam layanan obat. Setelah dilakukan uji statisti diperoleh nilai  $p = 0.003 < 0.05$  maka ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan obat dengan kepuasan pasien di puskesmas Padang Bulan Medan 2018.

Kepuasan yang dirasakan pasien di puskesmas Padang Bulan hal ini membuktikan bahwa petugas pemberi jasa layanan obat sangat ramah, cekatan dan mudah untuk berkomunikasi dengan pasien sehingga pasien mendapat layanan yang baik dan merasa puas. Pelayanan obat di puskesmas Padang Bulan tidak terkesan lama atau bertele tele dan kebutuhan obat yang diperlukan semuanya tersedia dengan baik. Sesuai dengan pertauran Menteri Kesehatan bahwa

pemberian jasa layanan obat harus sesuai dengan prosedur kefarmasian dan memiliki etik profesi yang harus dijaga dan mampu memberikan edukasi kepada pasien agar pasien memahami tentang obat yang diberikan.

Hasil penelitian Penelitian Suhardiman (2012) di Rumah Sakit Umum Magelang tentang kepuasan layanan obat menyatakan bahwa ada hubungan antara persepsi pelayanan obat dengan kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa tenaga layanan obat memberikan obat dengan cepat tidak memakan waktu yang lama. Pelayanan obat dalam rumah sakit ataupun puskesmas merupakan pelayanan yang diterima setiap pasien yang berkunjung ke unit pelayanan kesehatan, oleh karena itu pihak manajemen rumah sakit atau puskesmas hendaknya harus lebih memperhatikan pelayanan obat agar pasien yang berkunjung juga akan merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam layanan obat.

#### **5.5. Pelayanan Sarana dengan Kepuasan Pasien BPJS**

Sarana dan prasarana dalam layanan kesehatan sangat diperlukan untuk kelangsungan pelayanan kesehatan kepada pasien, kelengkapan sarana dan prasarana merupakan tersedianya berbagai fasilitas kesehatan yang cukup dan memadai sehingga menunjang keberlangsungan proses keperawatan. Menurut Azwar (2000) menyatakan bahwa salah satu faktor seseorang merasa puas dan terus memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah tersedianya fasilitas medis yang meliputi sarana dan prasarana kesehatan serta kelengkapan alat-alat medis dan tersedianya obat-obatan. Setelah dilakukan uji statistic diperoleh nilai  $p = 0.01 < 0.05$  maka ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien di puskesmas Padang Bulan tahun 2018.

Kepuasan pasien yang dirasakan dengan layanan sarana disebabkan kebersihan ruangan perawatan yang baik, semua peralatan lengkap dan siap pakai, kebersihan dan kerapian ruangan, bangunan, dekorasi ruangan khususnya bangunan rawat inap, Sesuai hasil penelitian terdapat 108 responden (78%) menyatakan mutu prasarana baik. Ini disebabkan karena lingkungan ruang pelayanan khususnya lingkungan perawatan yang membuat pasien nyaman walaupun banyak pembesuk tapi tetap tertib.

Menurut Samsi (2010) Penampilan fisik tempat pelayanan pengobatan berpengaruh terhadap mutu pelayanan, hal ini berkaitan dengan kenyamanan yang dirasakan oleh pasien dikarenakan kelengkapan dan terpeliharanya sarana. Kurangnya perhatian pasien terhadap kondisi sarana puskesmas dimungkinkan karena sikap pasien apabila datang ke Puskesmas hanya mengharapkan segera sembuh dari sakitnya. Pasien datang ke puskesmas hanya sebentar dan tidak menjalani rawat inap di tempat itu. Hal ini berbeda dengan pendapat Gani (2013) dimana pasien sebagai pengguna pelayanan pengobatan sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan pengobatan tersebut, persepsi pasien sebagai pengguna pelayanan dipengaruhi salah satunya adalah dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara yang menjadi suatu identitas tersendiri bagi provider dimata konsumen. Terdapat pula 2 responden (2.1%) yang merasa mutu sarana dan prasarana tidak baik tetapi merasa puas. Hal ini disebabkan karena tanggung jawab perawat baik yang melayani pasien dengan ramah sopan dan rasa empati yang baik sehingga pasien merasa puas

dengan pelayanan yang ada meskipun dengan sarana dan prasana yang belum memadai.

Penelitian Jumadi (2014) di puskesmas Tulung Agung yang menyatakan bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap sarana peralatan dan obat adalah yang tertinggi dibandingkan dengan variable yang lain (84%). Hal membuktikan bahwa pentingnya pihak manajemen kesehatan untuk dapat memperhatikan hal-hal yang mungkin dianggap sepele tetapi ternyata sangat berpengaruh pada kenyamanan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata - rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Manajemen pelayanan kesehatan perlu melakukan langkah-langkah untuk meminimalkan keluhan melalui peningkatan mutu sarana pelayanan kesehatan di ruang pemeriksaan dan perawatan serta perbaikan sarana yang ada, seperti jumlah bantal, tempat tidur, spreng, sarung bantal, sandaran infus, pispot serta kompetensi petugas kesehatan, agar pasien yang berkunjung tetap merasakan kenyamanan dan kepuasan. Hal ini tentunya sangat membantu dalam proses penyembuhan kepada pasien karena pasien merasakan kenyamanan berada di lingkungan puskesmas atau rumah sakit.

## **5.6. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan dengan semaksimal mungkin, namun demikian terdapat keterbatasan-keterbatasan yang ditemui dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian melibatkan subjek penelitian dalam jumlah terbatas, yakni sebanyak 142 orang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada kelompok-kelompok subjek yang berbeda yang tentunya akan lebih bervariasi faktor-faktor yang mendukung dalam kepuasan pasien dalam layanan BPJS.
2. Adanya keterbatasan peneliti dalam menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang terkadang responden menjawab tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2018. Pelayanan administrasi yang mudah dan cepat memberikan penilaian positif sehingga menimbulkan kepuasan pasien.
2. Tidak ada pengaruh pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2018. Kinerja dokter belum memuaskan, seperti dokter kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sikap, penyampaian informasi yang kurang sehingga pasien tidak puas dengan pelayanan dokter.
3. Ada pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2018. Perawat memberikan pelayanan dan berhadapan langsung dengan pasien, sehingga pasien lebih mudah menilai sikap perawat dibanding dokter dalam memberikan pelayanan.
4. Ada pengaruh pelayanan obat terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2018. Petugas pemberi jasa layanan obat sangat ramah, cekatan dan mudah untuk berkomunikasi dengan pasien sehingga pasien mendapat layanan yang baik dan merasa puas.

5. Ada pengaruh pelayanan sarana terhadap kepuasan pasien BPJS di puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2018. Fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

## **5.2. Saran**

Adapun saran yang dapat disampaikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Puskesmas Padang Bulan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar tidak ada pasien yang tidak mendapat kepuasan dalam pelayanan kesehatan.
2. Kepada tenaga kesehatan khususnya dokter yang ada di puskesmas Padang Bulan hendaknya dapat lebih dapat meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan, karena tenaga dokter sangat diharapkan pasien dalam upaya proses kesembuhan.
3. Kepada pihak Dinas Kesehatan setempat hendaknya dapat melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja yang ada di jajaran puskesmas Kota Medan khususnya puskesmas Padang Bulan Medan.