

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum UPTD Puskesmas Langsa Kota

UPTD Puskesmas Langsa Kota dengan status Puskesmas Rawat Inap mulai memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sejak diresmikan oleh Dirjen Binkesmas Departemen Kesehatan Republik Indonesia Bapak Prof. Dr. Azrul Azwar, MPH pada tanggal 10 Juli 2004 dengan wilayah kerja yang mencakup 13 (Tiga Belas) Desa dalam Kecamatan Langsa Kota Pemerintahan Kota Langsa dengan luas wilayah kerja 51,86 km². Pada Agustus 2009 terjadi perubahan wilayah kerja UPTD PKM Langsa Kota sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Langsa Nomor: 170/744/2009 Tanggal 3 Maret 2009 Tentang Wilayah Kerja UPTD PKM Langsa Kota Tahun 2009 berubah dari 13 (Tiga Belas) desa menjadi 17 (Tujuh Belas) Desa yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Langsa Kota, Langsa Barat dan Langsa Lama. Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Langsa Nomor 5/440/2012 Tanggal 02 Januari 2012 wilayah kerja UPTD PKM Langsa Kota dibagi menjadi 16 desa yang terdiri atas Gampong Alue Beurawe, Gampong Blang, Gampong Teungoh, Gampong Blang Seunibong, Gampong Paya Bujok Blang Paseh, Gampong Tualang Teungoh, Gampong Peukan Langsa, Gampong Meutia, Gampong Sungai Pauh, Gampong Kuala Langsa, Gampong Daulat, Gampong Matang Seulimeng, Gampong Teulaga Tujuh, Gampong Sungai Pauh Pusaka, Gampong Sungai Pauh Tanjung, Gampong Sungai Pauh Firdaus. Pada tanggal 23 Desember 2014 dikeluarkan

surat keputusan Walikota Langsa tentang pembagian wilayah kerja fasilitas kesehatan tingkat pertama UPTD PKM Wilayah Pemerintah Kota Langsa pada program JKN No. 675/440/2014 wilayah kerja di bagi dalam 10 desa yaitu Desa Alue brawe, Gp. Blang, Gp. Teungoh, Gp. Blang Seunibong, Gp. Pb. Blang Pase, Gp. Tualang Teungoh, Peukan Langsa, Gp. Jawa, Gp. Meutia dan Gp. Daulat.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.00.SJ.SK.VI.1997 tentang Pedoman Penyusunan Profil Kesehatan Kabupaten/Kota ditetapkan bahwa data dan informasi kesehatan itu perlu dikemas dalam bentuk Profil Kesehatan, baik tingkat nasional, provinsi, kabupaten/kota maupun kecamatan. Profil Kesehatan merupakan salah satu pendukung Sistem Informasi untuk Daerah (SIKDA) yang berisi data-data hasil kegiatan pembangunan Kesehatan di wilayah kabupaten/kota termasuk kecamatan selama satu tahun.

Berdasarkan surat keputusan Kementrian Kesehatan RI Direktorat Jendral Layanan Kesehatan dengan nomor TU.01.03/VI M/M2/2007 Tanggal 31 Januari 2017 menerangkan bahwa UPTD Puskesmas Langsa Kota telah lulus akreditasi dengan status akreditasi Madya.

4.1.2. Visi, Misi, Tata Nilai dan Janji Layanan

a. Visi

Mewujudkan Pelayanan prima dalam rangka membangun kesehatan masyarakat dalam berperilaku hidup bersih sehat menuju Langsa Kota sehat.

b. Misi

- 1) Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Langsa Kota
- 2) Meningkatkan kegiatan yang mengedepankan upaya promotif dan preventif
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan kuratif dan rehabilitatif
- 4) Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup bersih dan sehat

c. Tata Nilai

“PEDULI”

P = *Personal* (pelayanan yang di tujukan kepada kepedulian secara personal terhadap layanan kesehatan)

E = *Empati* (turut memahami keadaan pasien secara keseluruhan dengan segala aspek permasalahannya)

D = *Dinamis* (perkembangan puskesmas selalu mengikuti kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi)

U = *Unggul* (selalu berusaha meningkatkan mutu di segala bidang)

L = *Lembut* (selalu sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan)

I = *Indah* (Puskesmas yang berpenampilan menarik dan bersih)

d. Janji Layanan

1. Kami siap memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, tulus, ramah, dan sepenuh hati
2. Kami siap membantu masyarakat dalam memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat sehat mandiri.

4.1.3. Jenis-Jenis Pelayanan Rawat Jalan pada UPTD Puskesmas Langsa

Kota

Jenis pelayanan rawat jalan pada UPTD Puskesmas Langsa Kota terdiri atas:

- 1) Loker
- 2) Pemeriksaan Umum
- 3) Pemeriksaan Kesehatan Ibu dan Anak
- 4) Pemeriksaan Gigi
 - a). *Scaling* atas atau bawah
 - b). Pencabutan gigi anak
 - c). Pencabutan gigi permanent
 - d). Konservasi / penambalan
- 5) Apotek
 - a). Resep tanpa puyer
 - b). Resep dengan puyer
- 6) Laboratorium
- 7) Pemeriksaan TB. Paru – Kusta
- 8) Klinik Laktasi
- 9) Klinik Gizi

4.2. Karakteristik Responden

Responden penelitian ini merupakan pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Gambaran lebih jelas tentang responden dapat dijelaskan pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Umur		
• 17-25 tahun	13	13
• 26-34 tahun	23	24
• >34 tahun	60	63
Jumlah	96	100
Jenis Kelamin		
• Laki-Laki	34	35
• Perempuan	62	65
Jumlah	96	100
Pendidikan		
• SD	8	8
• SLTP atau Sederajat	14	15
• SLTA atau Sederajat	41	43
• Perguruan Tinggi	33	34
Jumlah	96	100
Status		
• Belum Menikah	26	27
• Menikah	70	73
Jumlah	96	100
Pekerjaan		
• PNS	15	16
• Tenaga Kontrak/PTT	16	17
• Petani	13	13
• Wiraswasta	19	20
• Lainnya	33	34
Jumlah	96	100
Terakhir berobat ke UPTD Puskesmas		
Langsa Kota		
• 1 - 3 Bulan yang lalu	71	74
• > 3 Bulan yang lalu	25	26
Jumlah	96	100
Alasan kembali berobat		
• Anjuran dokter harus sering kontrol	18	19
• Belum Sembuh	15	15
• Mempunyai keluhan penyakit lain	62	65
• Lain-Lain	1	1
Jumlah	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat digambarkan 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 berobat ke UPTD Puskesmas Langsa Kota yaitu karena mempunyai keluhan penyakit lain.

4.3. Analisis Univariat

4.4.1. Persyaratan (X1)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2 Deskripsi Persyaratan Berdasarkan Item Pernyataan

Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
	Kurang Baik		Baik		f	%
	f	%	f	%		
1. Persyaratan dokumen yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan poli maupun tata usaha (kartu keterangan sakit/sehat) mudah dipenuhi	31	32	65	68	96	100
2. Petugas memberikan alternatif persyaratan lain jika saya tidak membawa dokumen persyaratan yang seharusnya dibawa.	34	43	62	57	96	100
3. Petugas mengarahkan pasien untuk berobat langsung ke UGD Puskesmas jika saya tidak membawa persyaratan dokumen apapun.	41	49	55	51	96	100
4. Petugas mengembalikan dokumen persyaratan setelah saya selesai memperoleh pelayanan	47	49	49	51	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa pernyataan nomor 1 (satu): “Persyaratan dokumen yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan poli maupun tata usaha (kartu keterangan sakit/sehat) mudah dipenuhi”, mempunyai persentase tertinggi untuk kategori jawaban baik yaitu sebesar 68%. Hal ini

menunjukkan bahwa UPTD Puskesmas Langsa Kota mempermudah persyaratan pelayanan.

Selain deskripsi persyaratan berdasarkan pernyataan, dapat diketahui deskripsi persyaratan berdasarkan kategori sebagaimana berikut:

Tabel 4.3 Deskripsi Persyaratan Berdasarkan Kategori Penilaian

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	64	67
Kurang Baik	32	33
Total	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa 67% responden mempunyai jawaban baik untuk faktor persyaratan pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota memudahkan pasien dalam memperoleh pelayanan.

4.4.2. Sistem/Mekanisme/Prosedur (X2)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4 Deskripsi Sistem/Mekanisme/Prosedur Berdasarkan Item

Pernyataan	Jawaban Responden		Total Responden	
	Kurang Baik	Baik	f	%

	f	%	f	%		
1. Sistem pendaftaran melalui mesin antrian mudah digunakan	41	43	55	57	96	100
2. Sistem pencarian kartu rekam medik pasien puskesmas mudah dan cepat	45	47	51	53	96	100
3. Sistem pemanggilan pasien ke ruang pelayanan sesuai dengan nomor antrian.	51	53	45	47	96	100
4. Pelayanan rujukan diberikan secara tepat dan tidak berbelit-belit	49	51	47	49	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa pernyataan nomor 1 (satu): “Sistem pendaftaran melalui mesin antrian mudah digunakan”, mempunyai persentase tertinggi untuk jawaban baik yaitu sebesar 57%. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan mesin antrian dapat digunakan dengan mudah oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5 Deskripsi Sistem/Mekanisme/Prosedur Berdasarkan Kategori Penilaian

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	54	56
Kurang Baik	42	44
Total	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa 56% responden mempunyai jawaban baik untuk faktor sistem/mechanisme/prosedur layanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota.

4.4.3. Waktu penyelesaian

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6 Deskripsi Waktu penyelesaian Berdasarkan Item Pernyataan

Pernyataan	Jawaban Responden	Total
------------	-------------------	-------

	Responden					
	Kurang Baik		Baik		f	%
	f	%	f	%		
1. Waktu tunggu pelayanan kartu rekam medik \leq 10 menit	51	53	45	47	96	100
2. Waktu tunggu pelayanan poli \leq 60 menit	50	52	46	48	96	100
3. Waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat jadi \leq 30 menit dan obat racikan \leq 60 menit	52	54	44	46	96	100
4. Waktu tunggu pelayanan laboratorium untuk pelayanan kimia darah dan darah rutin \leq 140 menit	45	47	51	53	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa pernyataan nomor 4 (empat): “Waktu tunggu pelayanan laboratorium untuk pelayanan kimia darah dan darah rutin \leq 140 menit”, mempunyai persentase tertinggi untuk jawaban baik yaitu sebesar 53%. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan laboratorium untuk pelayanan kimia darah dan darah rutin tergolong memuaskan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7 Waktu Penyelesaian Berdasarkan Kategori Penilaian

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	53	55
Kurang Baik	43	45
Total	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa 55% responden mempunyai jawaban baik untuk faktor waktu penyelesaian pelayanan.

4.4.4. Biaya/Tarif

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4.8 Deskripsi Biaya/Tarif Berdasarkan Item Pernyataan

Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
	Kurang Baik		Baik		f	%
	f	%	f	%		
1. Pelayanan rawat jalan gratis tidak dipungut biaya.	29	30	67	70	96	100
2. Biaya pembuatan surat keterangan sesuai dengan aturan yang berlaku	37	38	59	62	96	100
3. Biaya pelayanan gigi dan mulut untuk kasus tertentu yang tidak ditanggung BPJS besarnya tidak memberatkan pasien	41	43	55	57	96	100
4. Pasien memperoleh informasi tentang biaya yang harus dikeluarkan pada saat sebelum mendapatkan pelayanan yang dimaksud	29	30	67	70	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa pernyataan nomor 1 (satu): “Pelayanan rawat jalan gratis tidak dipungut biaya” dan nomor 4 (empat) “Pasien memperoleh informasi tentang biaya yang harus dikeluarkan pada saat sebelum mendapatkan pelayanan yang dimaksud” mempunyai persentase jawaban baik yaitu sebesar 70%. Sedangkan pernyataan nomor 3 (tiga), “Biaya pelayanan gigi dan mulut untuk kasus tertentu yang tidak ditanggung BPJS besarnya tidak memberatkan pasien” mempunyai persentase terendah untuk jawaban puas yaitu sebesar 57%.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9 Biaya/tariff Berdasarkan Kategori Penilaian

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	67	70
Kurang Baik	29	30
Total	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa 70% responden mempunyai persepsi baik untuk biaya/tariff di UPTD Puskesmas Langsa Kota.

4.4.5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan (X5)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.10 di bawah ini:

Tabel 4.10 Deskripsi Produk Spesifikasi Jenis Layanan Berdasarkan Item Pernyataan

Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
	Kurang Baik		Baik		f	%
	F	%	f	%		
1. Kartu rekam medik menunjukkan catatan yang lengkap dan berkesinambungan	40	42	56	58	96	100
2. Obat yang diresepkan oleh dokter tersedia di bagian farmasi	51	53	45	47	96	100
3. Surat rujukan jelas sesuai dengan anjuran dokter	51	53	45	47	96	100
4. Surat keterangan dokter sesuai dengan hasil pemeriksaan	47	49	49	51	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018)

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa pernyataan nomor 1 (satu), “Kartu rekam medik menunjukkan catatan yang lengkap dan berkesinambungan” mempunyai persentase tertinggi untuk jawaban baik yaitu sebesar 58%. Sedangkan pernyataan nomor 2 (dua), “Obat yang diresepkan oleh dokter tersedia di bagian farmasi” dan pernyataan nomor 3 (tiga),” Surat rujukan jelas sesuai dengan anjuran dokter” mempunyai persentase terendah untuk jawaban baik yaitu sebesar 47%.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.11 di bawah ini:

Tabel 4.11 Produk Spesifikasi Jenis Layanan Berdasarkan Kategori**Penilaian**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	60	63
Kurang Baik	36	37
Total	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa 63% responden mempunyai jawaban yang baik untuk produk/spesifikasi jenis layanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota.

4.4.6. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.12 di bawah ini:

Tabel 4.12 Deskripsi Kompetensi Pelaksana Jenis Layanan Berdasarkan Item Pernyataan

Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
	Kurang Baik		Baik		f	%
	f	%	f	%		
1. Petugas menggunakan tanda pengenal	48	50	48	50	96	100
2. Petugas menampilkan kesan profesional	36	38	60	62	96	100
3. Sikap petugas dapat memberikan kesan nyaman	48	50	48	50	96	100
4. Petugas memberikan jawaban yang mudah dimengerti	47	49	49	51	96	100
5. Dokter memberikan pengobatan dengan tepat	37	38	59	62	96	100
6. Petugas farmasi menginformasikan cara minum dan simpan obat yang mudah dimengerti	56	58	40	42	96	100
7. Bahasa atau dialek petugas dapat dipahami	38	40	58	60	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa pernyataan nomor 2 (dua), “Petugas menampilkan kesan professional” dan pernyataan 5 (lima) mempunyai persentase tertinggi untuk jawaban baik yaitu sebesar 62%. Sedangkan pernyataan nomor 6 (enam), “Petugas farmasi menginformasikan cara minum dan simpan obat yang mudah dimengerti” mempunyai persentase terendah untuk jawaban baik yaitu sebesar 42%.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.13 di bawah ini:

Tabel 4.13 Deskripsi Kompetensi Pelaksana Berdasarkan Kategori Penilaian

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	50	52
Kurang Baik	46	48
Total	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa 50% responden mempunyai jawaban baik untuk faktor kompetensi pelaksana di UPTD Puskesmas Langsa Kota.

4.4.7. Perilaku Pelaksana

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.14 di bawah ini:

Tabel 4.14 Deskripsi Perilaku Pelaksana Berdasarkan Item Pernyataan

Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
	Kurang Baik		Baik		f	%
	f	%	F	%		

1. Petugas rekam medik memberikan pelayanan dengan ramah	28	29	68	71	96	100
2. Perawat tanggap terhadap keluhan pasien	36	38	60	62	96	100
3. Dokter mendengar keluhan pasien dengan penuh perhatian	50	52	46	48	96	100
4. Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan ramah	43	45	53	55	96	100
5. Petugas mampu memperlakukan pasien dengan baik tanpa membedakan pasien	43	45	53	55	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa pernyataan nomor 4 (empat): “Petugas farmasi memberikan pelayanan dengan ramah”, mempunyai persentase tertinggi untuk jawaban baik yaitu sebesar 72%. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien. Sedangkan pernyataan nomor 2 (dua), “Perawat tanggap terhadap keluhan pasien” mempunyai persentase terendah untuk jawaban baik yaitu sebesar 64%.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.15 di bawah ini

Tabel 4.15 Deskripsi Perilaku Pelaksana Berdasarkan Kategori

Penilaian

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	41	43
Kurang Baik	55	57
Total	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas, dapat diketahui bahwa 57% responden mempunyai jawaban baik untuk perilaku pelaksana di UPTD Puskesmas Langsa Kota.

4.4.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.16 di bawah ini:

Tabel 4.16 Deskripsi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan Item Pernyataan

Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
	Kurang Baik		Baik		f	%
	f	%	F	%		
1. Puskesmas menyediakan kotak saran lengkap dengan kertas dan bolpoin	38	40	58	60	96	100
2. Petugas menerima pengaduan dengan baik	44	46	52	54	96	100
3. Petugas memberikan solusi terbaik atas keluhan saya	49	51	47	49	96	100
4. Hasil saran dan keluhan pasien dipampang di masing puskesmas	47	49	49	51	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa pernyataan nomor 1 (satu): “Puskesmas menyediakan kotak saran lengkap dengan kertas dan bolpoin”, mempunyai persentase tertinggi untuk jawaban baik yaitu sebesar 60%. Hal ini menunjukkan bahwa UPTD Puskesmas Langsa Kota cukup respon terhadap keluhan pasien. Sedangkan pernyataan nomor 2 (dua), “Petugas memberikan solusi terbaik atas keluhan saya” mempunyai persentase terendah untuk jawaban puas yaitu sebesar 49%.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.17 di bawah ini:

Tabel 4.17 Deskripsi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan Kategori Penilaian

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	61	63
Kurang Baik	35	36

Total	96	100
-------	----	-----

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, dapat diketahui bahwa 63% responden mempunyai jawaban baik untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan di UPTD Puskesmas Langsa Kota.

4.4.9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.18 di bawah ini:

Tabel 4.18 Deskripsi Sarana dan Prasana Berdasarkan Item Pernyataan

Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
	Kurang Baik		Baik		f	%
	f	%	f	%		
1. Tempat parkir puskesmas memadai dan aman	50	52	46	48	96	100
2. Penampilan fisik puskesmas menarik	52	54	44	46	96	100
3. Bangunan puskesmas permanen	51	53	45	47	96	100
4. Tersedia alat pemadam kebakaran di beberapa titik tertentu	44	46	52	54	96	100
5. Tersedia petunjuk jalan keluar untuk kondisi bencana	41	43	55	57	96	100
6. Ruang tunggu bersih dan nyaman	49	51	47	59	96	100
7. Terdapat televisi atau koran di ruang tunggu	48	50	48	50	96	100
8. Privasi pasien saat pelayanan di ruang periksa terjamin	51	53	45	47	96	100
9. Toilet pasien bersih dan tersedia air yang memadai	52	54	44	46	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas dapat diketahui bahwa pernyataan nomor 6 (enam): “ruang tunggu bersih dan nyaman”, mempunyai persentase tertinggi

untuk jawaban baik yaitu sebesar 59%. Sedangkan pernyataan 2 (dua);”penampilan fisik puskesmas menarik” dan nomor 9 (sembilan), “Toilet pasien bersih dan tersedia air yang memadai” mempunyai persentase terendah untuk jawaban baik yaitu sebesar 46%.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.19 di bawah ini:

Tabel 4.19 Deskripsi Sarana dan Prasarana Berdasarkan Kategori Penilaian

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	44	45
Kurang Baik	52	55
Total	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas, dapat diketahui bahwa 55% responden mempunyai jawaban baik untuk faktor sarana dan prasarana di UPTD Puskesmas Langsa Kota.

4.4.10. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.20 di bawah ini:

Tabel 4.20 Deskripsi Kepuasan Pasien Berdasarkan Item Pernyataan

Pernyataan	Jawaban Responden	Total Responden
-------------------	--------------------------	------------------------

	Kurang Baik		Baik		f	%
	f	%	f	%		
1. Respon responden terhadap persyaratan untuk mendapatkan pelayanan	50	52	46	48	96	100
2. Respon responden terhadap prosedur pelayanan	48	50	48	50	96	100
3. Respon responden terhadap waktu penyelesaian pelayanan oleh petugas baik medis maupun non medis	50	52	46	48	96	100
4. Respon responden terhadap tarif pelayanan untuk pengurusan surat keterangan sehat/sakit dan pelayanan tertentu lainnya	12	13	84	87	96	100
5. Respon responden terhadap jenis pelayanan yang disediakan oleh UPTD Puskesmas Langsa Kota	24	25	72	75	96	100
6. Respon responden terhadap kompetensi petugas	40	42	56	58	96	100
7. Respon responden terhadap perilaku petugas	27	28	69	72	96	100
8. Respon responden terhadap penanganan keluhan, saran dan masukan	67	70	29	30	96	100
9. Respon responden terhadap sarana dan prasarana di UPTD Puskesmas Langsa Kota	31	32	65	68	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa pernyataan nomor 4 (empat): “tarif pelayanan untuk pengurusan surat keterangan sehat/sakit dan pelayanan tertentu lainnya”, mempunyai persentase tertinggi untuk jawaban puas yaitu sebesar 87%. Sedangkan pernyataan nomor 8 (delapan), “Respon responden terhadap penanganan keluhan, saran dan masukan”, mempunyai persentase terendah untuk jawaban puas yaitu sebesar 30%.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagaimana yang tercantum dalam Tabel 4.21 di bawah ini:

Tabel 4.21 Deskripsi Kepuasan Pasien Berdasarkan Kategori Penilaian

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Puas	26	27
Puas	70	73
Total	96	100

Sumber: Data Primer Terolah (2018).

Berdasarkan Tabel 4.21 di atas, dapat diketahui bahwa 73% responden mempunyai jawaban puas dengan pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota.

4.4. Analisis Bivariat

Pada penelitian ini, untuk menjelaskan hubungan faktor persyaratan; sistem/mekanisme/prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap kepuasan pasien maka dilakukan uji *Chi Square* yang sudah dikoreksi (*continuity correction*) dengan nilai p dapat dilihat di kolom *Asymp.Sig. (2-sided)*. Sedangkan untuk faktor sarana dan prasarana menggunakan *fisher exact*. Adapun ringkasan nilai p sebagai berikut:

Tabel 4.22 Hasil Uji *Chi Square* (*Continuity Correction*)

No.	Variabel	Significants (p)
1.	Persyaratan	0.001
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	0.001
3.	Waktu penyelesaian	0.000
4.	Biaya/tariff	0.000
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	0.001
6.	Kompetensi pelaksana	0.020
7.	Perilaku pelaksana	0.000
8.	Penanganan pengaduan, Saran dan masukan	0.001
9.	Sarana dan Prasarana	0.000

Sumber: Data Primer Terolah (2018)

Pada Tabel 4.22 di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan faktor kepuasan pasien yang meliputi faktor persyaratan; sistem/mekanisme/prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana mempunyai nilai $p < 0.05$. Dengan demikian, 9 (Sembilan) variabel

ini mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien. Adapun data secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 5.

4.5.1 Hasil Tabulasi Silang

a. Hasil Tabulasi Silang antara Faktor Persyaratan dan Kepuasan Pasien Persyaratan

Tabel 4.23 Tabel Silang antara Faktor Persyaratan dan Kepuasan Pasien

Persyaratan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (Sig)</i>
	Kurang Puas		Puas		f	%	
	f	%	F	%			
Kurang Baik	16	50	16	50	32	100	0.001
Baik	10	16	54	84	64	100	
Total	26	27	70	73	96	100	

Sumber: Data Terolah (2018)

Hasil analisis hubungan antara persyaratan pelayanan dan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 50% responden (16 orang) yang menjawab kurang baik untuk faktor persyaratan dan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Selain itu, sebanyak 84% (54 orang) responden yang menjawab baik atas faktor persyaratan dan puas terhadap pelayanan rawat jalan. 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.

b. Hasil Tabulasi Silang antara Sistem/Mekanisme/Prosedur dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.24 Tabel Silang antara Sistem/Mekanisme/Prosedur dan Kepuasan Pasien

Sistem/Mekanisme/ Prosedur	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p (Sig)</i>
	Kurang		Puas		f	%	
	F	%	f	%			
Kurang Baik	19	45	23	55	42	100	0.001
Baik	7	13	47	87	54	100	
Total	26	27	70	73	96	100	

Sumber: Data Terolah (2018)

Hasil analisis hubungan antara sistem/mechanisme/prosedur dan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 45% responden (19 orang) yang menjawab kurang baik atas sistem/mechanisme/prosedur dan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Selain itu ada 87% responden (47 orang) yang menjawab baik untuk pernyataan sistem/mechanisme/prosedur dan puas terhadap pelayanan rawat jalan. 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.

c. Hasil Tabulasi Silang antara Waktu Penyelesaian dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.25 Tabel Silang antara Waktu Penyelesaian dan Kepuasan Pasien

Waktu Penyelesaian	Kepuasan Pasien				Jumlah	<i>p (Sig)</i>
	Kurang		Puas			
	f	%	f	%	f	%
Kurang Baik	20	47	23	53	43	100
Baik	6	11	47	89	53	100
Total	26	27	70	73	96	100

Sumber: Data Terolah (2018)

Hasil analisis hubungan antara waktu penyelesaian dan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 47% responden (20 orang) yang menjawab kurang baik atas pertanyaan waktu penyelesaian r dan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Selain itu ada 89% responden (47 orang) yang menjawab baik untuk pernyataan waktu penyelesaian dan puas terhadap pelayanan rawat jalan. 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.

d. Hasil Tabulasi Silang antara Biaya/Tarif dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.26 Tabel Silang antara Biaya/Tarif dengan Kepuasan Pasien

Biaya/Tarif	Kepuasan Pasien				Jumlah	<i>p (Sig)</i>
	Kurang		Puas			
	f	%	f	%	f	%
Kurang Baik	16	55	13	45	29	100
Baik	10	15	57	85	67	100
Total	26	27	70	73	96	100

Sumber: Data Terolah (2018)

Hasil analisis hubungan antara biaya/tarif dan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 55% responden (16 orang) yang menjawab kurang baik atas pertanyaan biaya/tarif dan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Selain itu ada 85% responden (57 orang) yang menjawab baik untuk pernyataan biaya/tarif dan puas terhadap pelayanan rawat jalan. 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.

e. Hasil Tabulasi Silang antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.27 Tabel Silang antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	Kepuasan Pasien				Jumlah	<i>p (Sig)</i>
	Kurang		Puas			
	F	%	f	%	f	%
Kurang Baik	17	47	19	53	36	100
Baik	9	15	51	85	60	100
Total	26	27	70	73	96	100

Sumber: Data Terolah (2018)

Hasil analisis hubungan antara Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 47% responden (17 orang) yang menjawab kurang baik atas pertanyaan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Selain itu ada 85% responden (51 orang) yang menjawab baik untuk pernyataan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan puas terhadap pelayanan rawat jalan. 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.

f. Hasil Tabulasi Silang antara Kompetensi Pelaksana dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.28 Tabel Silang antara Kompetensi Pelaksana dengan Kepuasan Pasien

Kompetensi Pelaksana	Kepuasan Pasien				Jumlah	<i>p (Sig)</i>
	Kurang Puas		Puas			
	f	%	f	%	f	%
Kurang Baik	18	39	28	61	46	100
Baik	8	16	42	84	50	100
Total	26	27	70	73	96	100

Sumber: Data Terolah (2018)

Hasil analisis hubungan antara Kompetensi Pelaksana dan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 39% responden (18 orang) yang menjawab kurang baik atas pertanyaan Kompetensi Pelaksana dan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Selain itu ada 84% responden (42 orang) yang menjawab baik untuk pernyataan Kompetensi Pelaksana dan puas terhadap pelayanan rawat jalan. 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.

g. Hasil Tabulasi Silang antara Perilaku Pelaksana dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.29 Tabel Silang antara Perilaku Pelaksana dengan Kepuasan Pasien

Perilaku Pelaksana	Kepuasan Pasien				Jumlah	<i>p (Sig)</i>
	Kurang		Puas			
	f	%	f	%	f	%
Kurang Baik	21	51	20	49	41	100
Baik	5	9	50	91	55	100
Total	26	27	70	73	96	100

Sumber: Data Terolah (2018)

Hasil analisis hubungan antara Perilaku Pelaksana dan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 51% responden (21 orang) yang menjawab kurang baik atas pertanyaan Perilaku Pelaksana dan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Selain itu ada 91% responden (50 orang) yang menjawab baik untuk pernyataan Perilaku Pelaksana dan puas terhadap pelayanan rawat jalan. 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.

h. Hasil Tabulasi Silang antara Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.30 Tabel Silang antara Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan Kepuasan Pasien

Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kepuasan Pasien				Jumlah	<i>p (Sig)</i>
	Kurang		Puas			
	f	%	f	%	f	%
Kurang Baik	17	49	18	51	35	100
Baik	9	15	52	85	61	100
Total	26	27	70	73	96	100

Sumber: Data Terolah (2018)

Hasil analisis hubungan antara Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 49% responden (17 orang) yang menjawab kurang baik atas pertanyaan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Selain itu ada 85% responden (52 orang) yang menjawab baik untuk pernyataan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan puas terhadap pelayanan rawat jalan. 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.

i. Hasil Tabulasi Silang antara Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.31 Tabel Silang antara Sarana dan Prasarana dengan Kepuasan Pasien

	Kepuasan Pasien	Jumlah	<i>p (Sig)</i>
--	-----------------	--------	----------------

Sarana dan prasarana	Kurang		Puas				
	f	%	f	%	f	%	
Kurang Baik	24	46	28	54	52	100	
Baik	2	5	42	95	44	100	0.000
Total	26	27	70	73	96	100	

Sumber: Data Terolah (2018)

Hasil analisis hubungan antara Sarana dan Prasarana dan kepuasan pasien diperoleh bahwa ada sebanyak 46% responden (24 orang) yang menjawab kurang baik atas pertanyaan Sarana dan Prasarana dan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Selain itu ada 95% responden (42 orang) yang menjawab baik untuk pernyataan Sarana dan Prasarana dan puas terhadap pelayanan rawat jalan. 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.

4.5. Analisis Mutivariat

4.6.1 Pseudo R Square

Hasil analisis regresi logistik dapat dilihat melalui *model summary* berikut ini:

Tabel 4.32 Pseudo R Square

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	76.900 ^a	.307	.446

Sumber: Data Primer Terolah (2018)

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan regresi logistik maka didapat nilai *Nagelkerke R Square* sebesar 0,446. Angka tersebut memberi arti bahwa kombinasi antara variabel dalam dimensi faktor kepuasan (faktor persyaratan; sistem/mechanisme/prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; sarana dan prasarana) mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen yaitu kepuasan pasien sebesar 44,6% dan sisanya 56.5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam model.

4.6.2 *Classification Result*

Tabel 4.33 Classification Table^a

		Predicted			
		Y		Percentage	
		Kurang Puas	Puas	Correct	
Step 1	Y	Kurang Puas	19	7	73.1
		Puas	13	57	81.4
Overall Percentage				79.2	
The cut value is .500					

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang puas sebanyak 70 orang, yang benar-benar puas sebanyak 57 orang dan responden yang seharusnya puas namun merasa kurang puas yaitu sebanyak 13 orang. Selain itu, tabel di atas juga menunjukkan bahwa responden yang kurang puas sebanyak

26 orang, yang benar-benar kurang puas sebanyak 19 orang dan responden yang seharusnya kurang puas namun merasa puas yaitu sebanyak 7 orang. Pada tabel di atas juga menjelaskan bahwa tingkat ketepatan penelitian tergolong tinggi yaitu sebesar 79.2%.

4.6.3 Variabel in the Equation

Tabel 4.34 Tabel Variable in The Equation

		Variables in the Equation					
		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	persyaratan	.442	.887	.249	1	.618	1.556
	prosedur	-1.111	1.209	.845	1	.358	.329
	wktpenyelesaian	4.304	1.885	5.210	1	.022	73.971
	biaya	.637	.994	.411	1	.522	1.891
	produkspesifikasi	-23.021	4.019E4	.000	1	1.000	.000
	kompetensiplksn	-1.437	1.177	1.491	1	.222	.238
	perilakupelaksana	.458	.948	.234	1	.629	1.581
	penanganansaran	20.146	4.019E4	.000	1	1.000	5.616E8
	saranaprasarana	3.406	1.265	7.245	1	.007	30.144
	Constant	-3.863	1.318	8.588	1	.003	.021

a. Variable(s) entered on step 1: persyaratan, prosedur, wktpenyelesaian, biaya, produkspesifikasi, kompetensiplksn, perilakupelaksana, penanganansaran, saranaprasarana.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian dan sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan p -value (Sig) <0.05 . Waktu penyelesaian mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 73.971, hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menganggap baik waktu penyelesaian mempunyai peluang puas sebesar 73.971 kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor waktu

penyelesaian. Sedangkan sarana prasarana mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 30.144. Hal ini menunjukkan 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.

Sedangkan variabel faktor persyaratan; sistem/mechanisme/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. Adapun hasil Odds Ratio sebagai berikut:

1. Faktor persyaratan mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) 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.
2. Faktor sistem/mechanisme/prosedur mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 0.329. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menganggap baik sistem/mechanisme/prosedur mempunyai peluang puas sebesar 0.329 kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor sistem/mechanisme/prosedur. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka faktor

sistem/mechanisme/prosedur mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien.

3. Faktor biaya/tarif mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 1.891. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menganggap baik biaya/tarif mempunyai peluang puas sebesar 1.891 kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor biaya/tarif. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka faktor biaya/tarif mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien.
4. Faktor produk spesifikasi jenis pelayanan mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menganggap baik produk spesifikasi jenis pelayanan mempunyai peluang puas sebesar 0.000 kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor produk spesifikasi jenis pelayanan. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka faktor produk spesifikasi jenis pelayanan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien.
5. Faktor kompetensi pelaksana mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 0.238. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menganggap baik kompetensi pelaksana mempunyai peluang puas sebesar 0.238 kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor kompetensi pelaksana. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka faktor kompetensi pelaksana mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien.
6. Faktor perilaku pelaksana mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 1.581. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menganggap baik perilaku pelaksana mempunyai peluang puas sebesar 1.581 kali lipat dibandingkan

pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor perilaku pelaksana. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka faktor perilaku pelaksana mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien.

7. Faktor penanganan pengaduan, saran dan masukan mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 5.616. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menganggap baik penanganan pengaduan, saran dan masukan mempunyai peluang puas sebesar 5.616 kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor penanganan pengaduan, saran dan masukan. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka faktor penanganan pengaduan, saran dan masukan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien.

4.6.4 Model Regresi Logistik Berganda

Berdasarkan hasil uji regresi logistik berganda pada Tabel 4.34 di atas dapat diketahui model regresi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \ln P/1-P &= \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_nX_n + e \\ &= -3.863 + 0.442X_1 - 1.111X_2 + 4.034X_3 + 0.637X_4 - \\ &23.021X_5 + 1.437X_6 + 0.458X_7 + 20.146X_8 + 3.406X_9 \end{aligned}$$

Keterangan:

- 1) Nilai konstanta regresi sebesar -3.863 artinya jika semua variabel bebas memiliki nilai yang sama dengan nol, maka $\ln P/1-P$ sebesar -3.863

- 2) Nilai koefisien regresi variabel persyaratan (X1) sebesar 0.442 artinya jika ada penambahan satu skor persyaratan (X1) maka nilai kepuasan pasien akan naik sebesar 0.442
- 3) Nilai koefisien regresi variabel sistem/mekanisme/prosedur (X2) sebesar -1.111 artinya jika tidak ada penambahan satu skor sistem/mekanisme/prosedur (X2) maka nilai kepuasan pasien akan naik sebesar -1.111
- 4) Nilai koefisien regresi variabel waktu penyelesaian (X3) sebesar 4.034 artinya jika ada penambahan satu skor waktu penyelesaian (X3) maka nilai kepuasan pasien akan naik sebesar 4.034
- 5) Nilai koefisien regresi variabel biaya/tarif (X4) sebesar 0.637 artinya jika ada penambahan satu skor biaya/tarif (X4) maka nilai kepuasan pasien akan naik sebesar 0.637
- 6) Nilai koefisien regresi variabel produk spesifikasi jenis pelayanan (X5) sebesar 23.021 artinya jika tidak ada penambahan satu skor produk spesifikasi jenis pelayanan (X5) maka nilai kepuasan pasien akan naik sebesar -23.021
- 7) Nilai koefisien regresi variabel kompetensi pelaksana (X6) sebesar -1.437 artinya jika tidak ada penambahan satu skor kompetensi pelaksana (X6) maka nilai kepuasan pasien akan naik sebesar 1.437
- 8) Nilai koefisien regresi variabel perilaku pelaksana (X7) sebesar 0.458 artinya jika tidak ada penambahan satu skor perilaku pelaksana (X7) maka nilai kepuasan pasien akan naik sebesar 0.458

- 9) Nilai koefisien regresi variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan (X8) sebesar 20.416 artinya jika ada penambahan satu skor penanganan pengaduan, saran dan masukan (X8) maka nilai kepuasan pasien akan naik sebesar 20.416
- 10) Nilai koefisien regresi variabel penanganan sarana dan prasarana (X9) sebesar 3.406 artinya jika ada penambahan satu skor sarana dan prasarana (X9) maka nilai kepuasan pasien akan naik sebesar 3.406.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Pengaruh Persyaratan terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa 67% responden mempunyai jawaban baik untuk faktor persyaratan pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota memudahkan pasien dalam memperoleh pelayanan. Salah satu indikator faktor persyaratan yang mempunyai persentase terbesar (68%) yaitu dokumen persyaratan yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan poli maupun tata usaha (kartu keterangan sakit/sehat) mudah dipenuhi. Berdasarkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Langsa Kota Nomor 800/576/2016 tentang Jenis-Jenis Pelayanan Pada UPTD Puskesmas Langsa Kota disebutkan bahwa persyaratan pelayanan antara lain membawa kartu berobat untuk pasien yang sudah pernah berobat di UPTD Puskesmas Langsa Kota, membawa kartu BPJS serta membawa Kartu Keluarga dan KTP bagi pasien yang pertama kali berobat.

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” tergolong tinggi yaitu sebesar 51% responden (55 orang).

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.

5.2 Analisis Pengaruh Sistem, Mekanisme dan Prosedur terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa 56% responden mempunyai jawaban baik untuk faktor sistem/mekanisme/prosedur layanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota.. Hal ini menunjukkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur di UPTD Puskesmas Langsa Kota masih dirasakan memudahkan pasien dalam memperoleh pelayanan.

Hasil penelitian ini senada hasil penelitian Farianita (3) 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.

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.

Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ sehingga H_0 ditolak atau dengan kata lain variabel prosedur pelayanan mempunyai hubungan

dengan kepuasan pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hasil penelitian ini senada dengan hasil penelitian Farianita (3) yang menunjukkan bahwa $p\text{-value}=0,004$ atau dengan kata lain nilai $p<0,05$ sehingga dikatakan bahwa ada hubungan antara persepsi prosedur pelayanan dengan kepuasan peserta BPJS.

Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel prosedur layanan sebesar 0,358 ($p\text{-value}>0,05$). Hal ini berarti variabel sistem/mekanisme/prosedur layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan dalam artian bahwa prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Oleh sebab itu, meskipun prosedur tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien namun selain baliho prosedur layanan yang dipampang di tempat strategis juga perlu ada sosialisasi prosedur layanan rawat jalan secara berkala saat pasien sedang menunggu pelayanan.

5.3 Analisis Pengaruh Waktu Penyelesaian terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa 55% responden (53 orang) menganggap baik faktor terkait waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota cukup memuaskan pasien. Berdasarkan Keputusan Kepala UPTD Puskesmas Langsa Kota Nomor 800/758/2016 tentang Indikator Mutu Layanan

Klinis bahwa ada beberapa standar layanan yang harus dipenuhi antara lain waktu tunggu pelayanan kartu rekam medik ≤ 10 menit, waktu tunggu pelayanan poli ≤ 60 menit, waktu tunggu pelayanan farmasi untuk obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit dan waktu tunggu pelayanan laboratorium untuk pelayanan kimia darah dan darah rutin ≤ 140 menit. Pada penelitian ini, waktu tunggu pelayanan laboratorium untuk pelayanan kimia darah dan darah rutin ≤ 140 menit mempunyai persentase tertinggi untuk jawaban baik yaitu sebesar 53%. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan laboratorium untuk pelayanan kimia darah dan darah rutin tergolong memuaskan pasien.

Pohan (2) 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. 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.

Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel waktu penyelesaian sebesar 0.022 ($p\text{-value} < 0,05$). Hal ini berarti variabel waktu penyelesaian layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan pada UPTD Puskesmas Langsa Kota sangat mementingkan waktu penyelesaian pelayanan terbukti dari hasil *odds ratio*. Waktu penyelesaian mempunyai nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 73.971, hal ini menunjukkan bahwa pasien yang menganggap baik waktu penyelesaian mempunyai peluang puas sebesar 73.971 kali lipat dibandingkan pasien yang menganggap tidak baik untuk faktor waktu penyelesaian.

Untuk mendukung penelitian ini, puskesmas perlu melakukan audit internal untuk meneliti waktu penyelesaian di masing-masing pelayanan karena terbukti dapat memengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, diperlukan penelitian lebih lanjut tentang waktu tunggu layanan pada UPTD Puskesmas Langsa Kota.

5.4 Analisis Pengaruh Biaya/Tarif terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa 70% responden (67 orang) memberikan respon baik terhadap biaya/tarif pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada responden sebesar 30% yang menganggap biaya/tarif pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota masih kurang baik. 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.

Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel waktu penyelesaian sebesar 0.522 ($p\text{-value} > 0,05$). Hal ini berarti variabel biaya/tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan UPTD

Puskesmas Langsa Kota. Peneliti berasumsi bahwa meskipun biaya/tariff tidak berpengaruh terhadap kepuasan, namun UPTD Puskesmas Langsa Kota harus tetap menempel jenis-jenis pelayanan di tempat strategis sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman pasien.

5.5 Analisis Pengaruh Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa 63% responden mempunyai jawaban yang baik untuk produk/spesifikasi jenis layanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hal ini menunjukkan bahwa produk spesifikasi pelayanan di UPTD Puskesmas Langsa Kota cukup memuaskan pasien. Adapun produk spesifikasi pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kartu rekam medik menunjukkan catatan yang lengkap dan berkesinambungan, obat yang diresepkan oleh dokter tersedia di bagian farmasi, surat rujukan jelas sesuai dengan anjuran dokter, dan surat keterangan dokter sesuai dengan hasil pemeriksaan. Pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa sebesar 58% responden memberikan respon baik untuk kartu rekam medik, yakni berpendapat bahwa kartu rekam medik menunjukkan catatan yang lengkap dan berkesinambungan. Sedangkan indikator obat yang diresepkan oleh dokter tersedia di bagian farmasi dan surat rujukan jelas sesuai dengan anjuran dokter mempunyai persentase terendah untuk jawaban baik yaitu sebesar 47%. Hal ini harus menjadi perhatian pihak puskesmas tentang perlunya koordinasi yang baik dalam penentuan stok obat dan ketersediaannya sehingga tidak mengecewakan pasien.

Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel produk spesifikasi layanan sebesar 1.000 ($p\text{-value} > 0,05$). Hal ini berarti variabel produk spesifikasi layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Meskipun produk spesifikasi layanan tidak berpengaruh, puskesmas harus tetap berupaya meningkatkan kualitas dan kuantitas produk sesuai kebutuhan pasien yang dalam hal ini adalah stok obat di gudang farmasi. Selain itu, penyimpanan kartu juga harus sesuai dengan sistem penyimpanan yang benar sehingga kartu rekam medik pasien lama tidak harus diganti baru dikarenakan sulit dalam proses pencarian.

5.6 Analisis Pengaruh Kompetensi Pelaksana terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa 50% responden mempunyai jawaban baik untuk faktor kompetensi pelaksana di UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana di UPTD Puskesmas Langsa Kota cukup memuaskan pasien. Pada penelitian ini, indikator yang memberikan kontribusi persentase jawaban baik terbesar (62%) yaitu petugas menampilkan kesan profesional. Hal ini menunjukkan kesesuaian dengan definisi kompetensi menurut Wibowo (17), kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut

Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel kompetensi pelaksana sebesar 0.222 ($p\text{-value} > 0,05$). Hal ini berarti variabel kompetensi pelaksana tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Peneliti berasumsi bahwa meskipun kompetensi pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan, namun UPTD Puskesmas Langsa Kota harus melakukan peningkatan kapasitas petugas dalam memberikan pelayanan karena variabel kompetensi pelaksana berhubungan dengan kepuasan pasien yakni $p\text{-value} 0.022 < 0.05$.

5.7 Analisis Pengaruh Perilaku Pelaksana terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa 57% responden mempunyai jawaban baik untuk perilaku pelaksana di UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku pelaksana di UPTD Puskesmas Langsa Kota cukup memuaskan pasien. Petugas rekam medik memberikan pelayanan dengan ramah, perawat tanggap terhadap keluhan pasien, dokter mendengar keluhan pasien dengan penuh perhatian, petugas farmasi memberikan pelayanan dengan ramah, petugas mampu memperlakukan pasien dengan baik tanpa membedakan pasien. Pada penelitian ini, indikator “petugas farmasi memberikan pelayanan dengan ramah” mempunyai persentase tertinggi untuk jawaban puas yaitu sebesar 71%.

Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel perilaku pelaksana sebesar 0.629 ($p\text{-value} > 0,05$). Hal ini berarti variabel perilaku

pelaksana tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Puteri dan Putera (8) yang menunjukkan bahwa komunikasi (p value = 0,043), *reliability* (p value = 0,000), *responsiveness* (p value = 0,015) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pasien di ruang rawat inap interna pria dan wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014. Peneliti berasumsi bahwa meskipun perilaku pelaksana tidak berpengaruh terhadap kepuasan, namun UPTD Puskesmas Langsa Kota harus melakukan peningkatan pelayanan prima sehingga pasien merasa nyaman berobat di UPTD Puskesmas Langsa Kota.

5.8 Analisis Pengaruh Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa 63% responden mempunyai jawaban baik untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan di UPTD Puskesmas Langsa Kota. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan di UPTD Puskesmas Langsa Kota cukup memuaskan pasien. Berdasarkan instrument akreditasi puskesmas, keluhan pasien harus diakomodir dengan baik, kotak saran harus disediakan beserta alat tulis dan tindak lanjut keluhan harus dipampang di tempat yang strategis. Tujuannya adalah supaya pasien merasa bahwa setiap keluhannya benar-benar diperhatikan oleh puskesmas.

Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 1.000 (p -value > 0,05). Hal ini berarti variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak berpengaruh

secara terhadap kepuasan pasien rawat jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Peneliti berasumsi bahwa meskipun penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak berpengaruh terhadap kepuasan, namun UPTD Puskesmas Langsa Kota harus melakukan komitmen dan tindak lanjut yang tepat dalam menyikapi saran dan masukan pasien. Tim mutu harus dibentuk untuk bersama melaksanakan apa yang sudah ditetapkan di dalam manual mutu puskesmas.

5.9 Analisis Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

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-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.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel persyaratan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.
2. Variabel sistem, mekanisme dan prosedur tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.
3. Variabel waktu penyelesaian berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.
4. Variabel biaya/tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.
5. Variabel produk spesifikasi jenis pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.
6. Variabel kompetensi pelaksana tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.
7. Variabel perilaku pelaksana tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.
8. Variabel penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.
9. Variabel sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Langsa Kota.

6.2. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini antara lain:

10. Kepala UPTD Puskesmas Langsa Kota sebaiknya membuat usulan permintaan penambahan dokter yang dilengkapi dengan telaah staf
11. Kepala UPTD Puskesmas Langsa Kota sebaiknya melakukan peningkatan kapasitas petugas rekam medik melalui kegiatan pelatihan
12. Kepala UPTD Puskesmas Langsa Kota sebaiknya melengkapi sarana dan prasarana sesuai kebutuhan pasien.
13. Kepala UPTD Puskesmas Langsa Kota sebaiknya lebih meningkatkan pengawasan dalam kelengkapan pencatatan rekam medik pasien supaya terjaga kelangsungan pelayanan.
14. Dikarenakan keterbatasan penelitian baik dari segi dimensi maupun kuesioner yang digunakan maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya terkait kualitas layanan dan kepuasan pada pasien puskesmas bisa disempurnakan dan dikembangkan kembali sehingga lebih bermanfaat untuk puskesmas dan khasanah ilmu pengetahuan.
15. Penelitian yang bisa dilakukan yaitu penelitian tentang waktu tunggu layanan dan evaluasi perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana.