

PENGARUH PERSEPSI MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MOTOLING BARAT

Rulandi Mundung, Ribka Wowor*, Franckie R. R. Maramis**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*

ABSTRAK

Mutu jasa pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif, sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 responden. Hasil penelitian berdasarkan uji statistik regresi linier nilai signifikansi untuk pengaruh variabel persepsi reliabilitas terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,255 lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan tidak terdapat pengaruh secara persial, nilai signifikansi variabel Persepsi jaminan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,287 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan tidak ada pengaruh secara persial, nilai signifikansi untuk pengaruh variabel persepsi bukti bukti fisik kepuasan pasien adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan ada pengaruh secara persial, nilai signifikansi variabel Persepsi Empati terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,264 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan tidak ada pengaruh secara persial, nilai signifikansi variabel Persepsi daya tanggap terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara persial. Berdasarkan hasil penelitian uji statistik regresi linier berganda hasil uji F atau secara simultan (bersama-sama) diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh persepsi reliabilitas, jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap terhadap kepuasan pasien adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat.

Kata Kunci : mutu, Kepuasan pasien

ABSTRACT

The quality of health-care services is the degree of satisfying people's needs or individuals to the health-care as a good professional standard with the natural use of resources, efficient, effective in the limitations of government and community, it is arranged safely and satisfies customers according to good norms and ethics. The type of this research is quantitative research with surveying methods, have descriptive. The sample in this study amounted to 90 respondents. The result of this research according to the statistical test for regression linear, significance value to effect variable perception reliability (reliability) of patient's satisfaction 0,225 is greater than 0,05 it can be concluded there is no effect perversely, significance value to effect variable perception assurance (assurance) of patient's satisfaction 0,287 is greater than 0,05 it can be concluded there is no effect perversely, significance value to effect variable perception physical evidence (tangible)

of patient's satisfaction 0,000 is smaller than 0,05, it can concluded there is effect perversely, significance value to effect variable perception empathy (empathy) of patient's satisfaction 0,246 is greater than 0,05, it can be concluded there is no effect perversely, significance value to effect variable perception responsiveness (responsiveness) to patient's satisfaction 0,000 is smaller than 0,05, it can concluded there is effect perversely. Basad on the results pf regression to multiple linier statistic test result F or simultaneons (together) significance value is known to perception effect reliability (reliability), assurance (assurance), physical evidence (tangible), empathy (empathy), responsiveness (responsiveness) of patien's satisfaction 0,000 is smaller than 0,05 so that can be concluded that there are effect between quality health-care services of patient's satisfaction in Puskesmas Motoling Barat.

Keywords : *quality, patient's satisfaction*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pembangunan kesehatan di Indonesia mengacu pada Sistem Kesehatan Nasional tahun 2012, yang memiliki visi dan misi pencapaian pemenuhan hak asasi manusia. Menurut Levey dan Loomba dalam (Azwar, 2010), pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulikan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat. dalam (Bustami, 2011). Mutu jasa pelayan kesehatan itu bersifat multidimensi, beberapa dimensi dalam mengukur perspsi mutu jasa pelayanan kesehatan ialah: (a) kompetensi teknis yang menyangkut keterampilan, kemampuan dan penampilan pemberi layanan kesehatan; (b) ketejangkauan dan akses terhadap layanan kesehatan, artianya layanan kesehehatan harus dapat diicapai masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial budaya, ekonomi, organisasi dan bahasa; (c) efektifitas layanan kesehatan; (d) efesiensi layanan kesehatan; (e) kesinambungan layanan kesehatan; (f) keamanan layanan kesehatan;(g)

kenyamanan layanan kesehatan; (h) informasi; (i) ketepatan waktu; (j) hubungan antar manusia.

Dalam Permenkes 75 tahun 2014, Fasilitas kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan atau masyarakat. (Anonim, 2014). Salah satu indikator penilaian mutu jasa pelayanan kesehatan adalah indikator keluaran atau outcome, penurunan jumlah kunjungan dapat dipengaruhi karna ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang di harapkan. Berdasrkan data puskesmas Motoling Barat, jumlah kunjungan di puskesmas Motoling Barat tahun 2015 berjumlah 1709 kunjungan pada tahun 2016 berjumlah 1174 kunjungan, data tersebut menunjukkan terjadi penurunan kunjungan pada tahun 2016 sebanyak 525 kunjungan (Anonim, 2016 b; 2017 b) Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Motoling Barat pada bulan Oktober 2019 terhadap beberapa responden dengan wawancara didapati keluhan ketidakpuasan pasien yakni kenyamana yang berkaitan dengan penampilan fisik puskesmas yaitu tata letak desain

pembangunan puskesmas tidak sesuai, dimana bangunan puskesmas dihipit oleh perumahan dinas hingga mengganggu akses jalan masuk kedalam ruangan Puskesmas. Puskesmas tidak memiliki lahan parkir kendaraan serta ruangan yang kurang bersih dan nyaman. Keluhan pasien akan kemudahan mendapatkan pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan dikarenakan dokter yang sering datang tidak tepat waktu, jam buka dan tutup

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan yang terdiri dari dimensi mutu reliabilitas (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphathy*), daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Waktu yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian mulai november 2019. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei, bersifat cross sectional (potong lintang) karena pengumpulan data penelitian dilakukan dalam waktu yang sama dan hanya sesaat saja. Sampel dalam penelitian berjumlah 90, dimana pengambilan sampel dalam penelitian dilakukan dalam jangka waktu selama 15 hari dengan rata-rata pengabambilan sampel per hari yaitu 6 responde.n variabel dalam penelitian ini yaitu yang menjadi variabel bebas adalah mutu jasa pelayanan kesehatan yang terdiri dari Persepsi reliabilitas (*Reliability*), Persepsi bukti fisik (*Tangibles*), Persepsi empati (*emphathy*), persepsi daya

Puskesmas yang tidak sesuai, pelayanan puskesmas dimalam hari tidak ada. Keluhan pasien terhadap kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kesehatan, Serta sikap perhatian akan kebutuhan pasien. Berdasarkan latar belakang uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang perspsi mutu jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat.

tanggap (*responsiveness*) dan persepsi jaminan (*assurance*), dan variabel dependen adalah kepuasan pasien.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur

| Kelompok Umur (Tahun) | n | Persentase (%) |
|-----------------------|----|----------------|
| 17-25 | 50 | 55,6 |
| 26-35 | 20 | 22,2 |
| 36-45 | 7 | 7,8 |
| 46-55 | 8 | 8,9 |
| 55-65 | 5 | 5,6 |
| Jumlah | 90 | 100 |

Data Tabel 2 menunjukkan bahwa responden dengan kelompok umur terbanyak terdapat pada kelompok umur 17-25 tahun berjumlah 50 orang dengan persentase (55,6%) dan yang paling sedikit terdapat pada kelompok umur 55-56 tahun yaitu berjumlah 5 orang dengan persentase (5,6%).

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis kelamin | n | Persentase (%) |
|---------------|----|----------------|
| Laki-laki | 41 | 45,6 |
| Perempuan | 49 | 54,4 |
| Jumlah | 90 | 100 |

Tabel 3 menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan adalah yang terbanyak dengan berjumlah 59 orang (54%), sedangkan untuk sisanya adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 41 orang (46%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| Jenis Pekerjaan | n | Persentase (%) |
|-------------------|----|----------------|
| ASN/TNI/POLRI | 1 | 1,1 |
| Swasta | 22 | 24,4 |
| Pelajar/Mahasiswa | 19 | 21,1 |
| Petani | 19 | 21,1 |
| Wiraswasta | 5 | 5,6 |
| Tidak Bekerja/IRT | 23 | 25,6 |
| Pendeta | 1 | 1,1 |
| Jumlah | 90 | 100 |

Tabel 4 menunjukan bahwa jumlah responden terbanyak adalah tidak bekerja/IRT (ibu rumah tangga) sebanyak 23 responden (26%), sedangkan jenis pekerjaan paling kecil yaitu ASN/TNI/POLRI berjumlah 1 responden (1%), serta Pendeta berjumlah 1 responden (1%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| Tingkat Pendidikan | n | Persentase (%) |
|--------------------|----|----------------|
| Tidak Sekolah | 1 | 1,1 |
| SD | 3 | 3,3 |
| SMP | 10 | 11,1 |
| SMA/SMK | 38 | 42,2 |
| Perguruan Tinggi | 38 | 42,2 |
| Jumlah | 90 | 100 |

Tabel 5 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak ialah SMA/SMK dan Perguruan Tinggi masing-masing sebanyak 38 orang dengan persentase 42 % dan paling sedikit yaitu Tidak sekolah berjumlah 1 orang dengan persentase 1 %.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Pembayaran Pelayanan Kesehatan

| Pembayaran Pelayanan Kesehatan | n | Persentase (%) |
|--------------------------------|----|----------------|
| BPJS Kesehatan | 61 | 67,8 |
| Mandiri/Umum | 29 | 32,2 |
| Jumlah | 90 | 100 |

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden dengan pembayaran pelayanan kesehatan terbanyak adalah BPJS Kesehatan yang berjumlah 61 responden (68%) sedangkan untuk sisanya adalah responden dengan pembayaran pelayanan kesehatan secara Mandiri/Umum yang berjumlah 29 responden (32%).

Hasil Uji Multivaria

Uji t (persial)

Tabel 12. Pengaruh Persial Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling Barat

| Variabel | Beta | t hitung | signifikan si |
|-----------------------|---------|----------|------------------|
| Persepsi reliabilitas | 0,093 | 1.147 | 0.255 |
| Persepsi jaminan | 0,076 | 1.071 | 0.287 |
| Persepsi bukti fisik | 0,338 | 3.791 | 0.000 |
| Persepsi empati | -0,126, | -1.124 | 0.264 |
| Persepsi daya tanggap | 0,518 | 4.893 | 0.000 |

Berdasarkan data di atas nilai signifikansi untuk pengaruh variabel persepsi reliabilitas (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,255 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung 1,147 lebih kecil dari 1,988, nilai signifikansi variabel Persepsi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,287 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung 1,071 lebih kecil dari 1,988, nilai signifikansi variabel Persepsi empati (*emphathy*) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,264 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung 1,124 lebih kecil dari 1,988, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh secara persial antara masing-masing variabel terhadap kepuasan pasien. Sedangkan nilai signifikansi untuk pengaruh variabel persepsi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 3,791 lebih besar dari 1,988, nilai signifikansi variabel Persepsi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 4,893 lebih besar dari 1,988, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara persial antara

masing-masing variabel terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan tabel diatas maka persamaan regresi yaitu $Y=10.057+0,253+0,219+0,880-0,228+1,715$

Uji F (simultan)

Tabel 13. Pengaruh Simultan Persepsi Mutu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling Barat

| Variabel | Sig | R2 |
|-----------------------|-------|-------|
| Persepsi reliabilitas | 0,000 | 0,740 |
| Persepsi jaminan | 0,000 | 0,740 |
| Persepsi bukti fisik | 0,000 | 0,740 |
| Persepsi empati | 0,000 | 0,740 |
| Persepsi daya tanggap | 0,000 | 0,740 |

Berdasarkan data diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh persepsi reliability, persepsi assurance, persepsi tangibles, persepsi empathy, dan persepsi responsiveness secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pasien adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung 51.548 lebih besar dari F tabel 2,322 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat. Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R square (R2) adalah sebesar 0,740 yang diartikan bahwa secara simultan variabel reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 74%.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Kepuasan merupakan sesuatu yang bersifat objektif. Setiap orang, tergantung dari latar belakang yang dimiliki dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu pelayanan kesehatan yang sama (Azwar, 2010). Dalam penelitian ini responden memiliki latar belakang atau karakteristik yang berbeda-beda. Jumlah responden adalah sebanyak 90 responden, dimana kearakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan pembayaran pelayanan kesehatan.

a. Umur

Berdasarkan hasil penelitian ini pada 90 responden, menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi terbanyak terdapat pada kelompok umur 17-25 tahun berjumlah 50 responden dengan persentase 55,6 %, kemudian diikuti dengan kelompok umur 26-35 tahun berjumlah 20 responden dengan persentasi 22,2 %, kelompok umur 45-55 tahun berjumlah 8 responden dengan persentasi 8,9 %, kelompok umur 36-45 tahun berjumlah 7 responden dengan persentasi 7,8 %, dan responden yang paling sedikit terdapat pada kelompok umur 55-56 tahun yaitu berjumlah 5 orang dengan persentase (5,6%).

b. Jenis kelamin

Hasil penelitian pada tabel 3 menunjukkan bahwa dari 90 responden yang diteliti, responden berjenis kelamin perempuan adalah yang terbanyak dengan berjumlah 59 responden dengan persentase 54 %, sedangkan untuk sisanya adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 41 responden 46%.

c. berdasarkan penelitian yang dilakukan pada 90 responden yang berpartisipasi pada penelitian ini, tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah tidak bekerja/IRT (ibu rumah tangga) sebanyak 23 responden 25,6 %, diikuti oleh responden dengan jenis pekerjaan swasta berjumlah 22 dengan persentase 24,4 %, kemudian diikuti oleh responden dengan jenis pekerjaan petani dan mahasiswa/pelajar masing-masing sebanyak 19 responden dengan persentase 21,1 %, lalu responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 5 responden dengan persentase 5,6 %, sedangkan jenis pekerjaan paling kecil yaitu ASN/TNI/POLRI berjumlah 1 responden dengan persentase 1,1 %, serta Pendeta berjumlah 1 responden dengan persentase 1,1 %.

d. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak ialah SMA/SMK dan Perguruan Tinggi masing-masing sebanyak 38 orang dengan persentase 42,2 %, kemudian responden dengan tingkat pendidikan SMP berjumlah 10 responden dengan persentase 11,1 %, lalu responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 3 responden dengan persentase 3,3 %, sedangkan yang paling sedikit yaitu tidak sekolah berjumlah 1 responden dengan persentase 1,1 %.

e. Pembayaran pelayanan kesehatan

Hasil penelitian pada tabel 6 menunjukkan bahwa responden dengan pembayaran pelayanan kesehatan dengan BPJS Kesehatan adalah yang terbanyak

dengan jumlah 61 responden (67,8 %) sedangkan untuk sisanya adalah responden dengan pembayaran pelayanan kesehatan secara Mandiri/Umum yang berjumlah 29 responden (32%).

Analisis Multivariat

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. (Azwar, 2010)

Berdasarkan uji statistik regresi linier nilai signifikansi untuk pengaruh variabel persepsi reliabilitas (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,255 lebih besar dari 0,05 atau nilai t hitung 1,147 lebih kecil dari 1,988, persial antara variabel Perspsi Reliabilitas terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi Reliabilitas (*Reliability*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat, hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi Reliabilitas yang diberikan Puskesmas Motoling Barat maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Maulinda (2016) tentang “pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Pembantu Desa Menamang Kanan Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara” Hasil penelitian uji t antara variabel Reliabilitas (*Reliability*) terhadap tingkat kepuasan konsumen mendapatkan nilai signifikansi 0,428 lebih besar dari 0,05, sehingga disimpulkan tidak terdapat pengaruh.

Nilai signifikansi variabel Persepsi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,287 lebih besar

dari 0,05 dan nilai t hitung 1,071 lebih kecil dari 1,988, , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh secara persial antara variabel perspsi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi (*Jaminan*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi jaminan (*assurance*) yang diberikan Puskesmas Motoling Barat maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Lidiana (2018) tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat ke puasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional di wilayah kerja Puskesmas Ngrampal kabupaten Sragen” dengan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian uji t antara variabel jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepuasan pasien mendapatkan nilai signifikansi 0,701 lebih besar dari 0,05, sehingga disimpulkan tidak terdapat pengaruh.

Nilai signifikansi untuk pengaruh variabel persepsi bukti bukti fisik (*tangible*) kepuasan pasien adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 3,791 lebih besar dari 1,988, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara persial antara variabel persepsi bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi bukti fisik yang diberikan Puskesmas Motoling Barat maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian lain yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Susmaneli dan Triana (2014) tentang “dimensi mutu pelayanan kebidana

terhadap kepuasan pasien program Jampersal di RSUD Rokan Hulu” yang berjumlah 92 responden, hasil analisis menunjukkan nilai $p= 0,003$ yang menjelaskan terdapat pengaruh.

Berdasarkan uji statistik regresi linier, nilai signifikansi variabel Persepsi Empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,264 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung -1,124 lebih kecil dari 1,988, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh secara persial antara variabel Perspsi Empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi empati (*empathy*) mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat, hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi empati yang diberikan puskesmas motoling barat belum tentu akan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Supatriningsih (2017) tentang “kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan” dengan sampel sebanyak 100 responden, dengan hasil penelitian nilai Beta= -0,091 dan nilai sig= 0,709.

Nilai signifikansi variabel Persepsi daya tanggap terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 4,893 lebih besar dari 1,988, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara persial antara variabel Persepsi daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi daya tanggap yang diberikan Puskesmas Motoling Barat maka akan semakin

meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Rahayu, dkk. (2016) tentang “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk” dengan sampel target selama 6 hari sebanyak 99 responden, hasil penelitian yang didapatkan yaitu $\beta= 0,185$ dan nilai sig=0,004 maka disimpulkan variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik regresi linier berganda hasil uji F atau secara simultan (bersama-sama) diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh persepsi reliabilitas (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphathy*), daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung 51.548 lebih besar dari F tabel 2,322, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat. Berdasarkan penelitian nilai Adjusted R square (R^2) adalah sebesar 0,740 yang diartikan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel independent yang terdiri dari reliability, Persepsi assurance, Persepsi tangibles, Persepsi empathy, dan Persepsi responsiveness mempunyai pengaruh terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pasien sebesar 74%, sedangkan sisanya dijelaskan atau diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Andari (2015) tentang “analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas pembantu Desa Pasir Utama”, dengan teknik sampel jangka waktu selama 2 bulan didapatkan 44 responden.

Hasil penelitian didapatkan nilai signifikan= 0,000 < 0,05 sehingga disimpulkan terdapat pengaruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan yang terdiri dari lima dimensi mutu yaitu persepsi reliabilitas (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphathy*), daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat. Peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak ada pengaruh secara persial antara variabel Persepsi Reliabilitas (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat
2. Tidak ada pengaruh secara persial antara variabel perspsi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat
3. ada pengaruh secara persial antara variabel persepsi buktu fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat.
4. Tidak ada pengaruh secara persial antara variabel Perspsi Empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat.
5. Ada pengaruh secara persial antara variabel Persepsi daya (*responsiveness*) tanggap terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat.

DAFTAR PUSTAKA

Andari, Efi. 2015. *analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas pembantu Desa Pasir Utama*, Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Vol. 2, No. 2, (<https://e->

6. Ada pengaruh antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang dapat diberikan peneliti yaitu sebagai berikut;

1. disarankan perlu dilakukan penelitian lanjutan terhadap variabel-variabel lain yang tidak diteliti yang mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Perlu meningkatkan bukti fisik puskesmas mulai dari kebersihan dan kerapian ruang pemeriksaan dan ruang pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu, peningkatan perabot dan alat pemeriksian kesehatan di puskesmas, memberikan petunjuk arah pelayanan yang jelas, serta penataan halaman dan gedung puskesmas.
3. Perlu meningkatkan daya tanggap pelayanan puskesmas dalam hal menanyakan keluhan yang dirasakan pasien, memberikan infomasi yang jelas tentang tidakan medis dan resep obat yang diberikan, merspon cepat masalah kesehatan pasien dan memperhatikan kebutuhan keluhan pasien.

journal.upp.ac.id/index.php/fekon/article/view/649;
diakses 15 november 2019)

Anonim, 2016 b. *Profil Kesehatan Puskesmas Motoling Barat*. 2016. :Puskesmas Motoling Barat.

- Anonim, 2017 b. *Profil Kesehatan Puskesmas Motoling Barat*. 2017. :Puskesmas Motoling Barat.
- Anonim.2012 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 *tentang Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Perpres RI 2012 (online) (<https://sipuu.setkab.go.id/PUUdoc/17625/Perpres0722012.pdf> ; diakses 19 Oktober 2019)
- Anonim.2014 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 *tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: permenkes RI (online), (<https://www.scribd.com/doc/296043772/PERMEN-KES-75-TAHUN-2014-TENTANG-PUSKESMAS-pdf> ; diakses 19 Oktober 2019)
- Azwar. Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Rahayu.F, Talkah.A, Supriyono, 2016. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk*; JURNAL REVITALISASI Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 5, No 4 (online) (<https://journal.uniska.kediri.ac.id/index.php/Revitalisasi/article/view/530>; diakses 15 november 2019).
- Supatriningsih, solichah. 2017. *kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan, jurnal*
- Bustami MS, MQIH 2011 *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya..* PT Gelora Aksara Pratama.Jakarta : Erlangga
- Lidiana, Exda. H. 2018, *pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional di wilayah kerja Puskesmas Ngrampal kabupaten Sragen*. (online) <https://eprints.ums.ac.id/68713> diakses 15 november 2019
- Maulinda Nur, Theresia M, Yudhyani E, 2016. *pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Pembantu Desa Menamang Kanan Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Ekonomia vol.5, No.3 (online) (<https://ejurnal.uhtag-smd.ac.id/index.php/EKM/article/view/1953>; diakses 15 november 2019)
- medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*. jurnal Vol. 8, No. 2 (online) (<https://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/2342>. diakses 15 november 2019).
- Susmaneli, Triana. 2014. *dimensi mutu pelayanan kebidana terhadap kepuasan pasien program Jampersal di RSUD ROkan Hulu*. Jurnal Kesmas vol.8, No.8 (online) (<https://journal.fkm.ui.ac.id/index.php/kesmas/article/view/414>; diakses 15 november 2019)