



TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS MUTIARA TAHUN 2019

Kevin Effendi¹, Stella Junita²

^{1,2} Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara

ABSTRAK

Kesehatan merupakan hak dari setiap insan manusia dan merupakan komponen kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan amanat UUD 1945. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, diperlukan peningkatan dan pemerataan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, salah satunya pada puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Kepuasan pasien berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga dapat digunakan sebagai salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional study* yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak puskesmas. Variabel pada penelitian ini meliputi dimensi mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Populasi pada penelitian ini merupakan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mutiara pada bulan Januari dan Februari 2019. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang berisi 25 pertanyaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan diperoleh 57 responden. Hasil penelitian berupa skor penilaian pasien dianalisis dan dikelompokkan sesuai tingkatannya sehingga diperoleh tingkat kepuasan pada aspek keandalan 81,75%, ketanggapan 81,92%, jaminan 82,01%, empati 80,52% dan berwujud 77,77% dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan 80,79% yang termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci: Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Health is the right of every human being and is a component of welfare that must be actualized in accordance with the mandate of the 1945 constitution. In order to achieve this objective, it is necessary to increase and equalize distribution of safe, qualified, and affordable health services, one of which is at the health center as the front line in the health system service in Indonesia. Patient satisfaction is closely related to revisitation so it can be used as one of the main indicators in assessing the quality of health services. This study uses a quantitative description research method with a cross-sectional study design that aims to assess the level of patient satisfaction with health services, so it can be used as an evaluation for the health center. The variables in this study include several aspects of the health service qualities consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The population in this study are patients who visited the Mutiara Health Center in January and February 2019. The research used a questionnaire consisting of 25 questions. Purposive sampling technique was used and 57 respondents were included in this study. The scores obtained were analyzed and grouped according to the satisfaction level which showed 81,75% in reliability, 81,92% in responsiveness, 82,01% in assurance, 80,52% in empathy and 77,77% in tangible aspect. Overall satisfaction was 80,79% and categorized as satisfied.

Key words: Health Center, Health Services, Satisfaction Level



PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi dari setiap insan manusia. Selain itu, sebagai salah satu komponen kesejahteraan, kesehatan harus diwujudkan bagi seluruh lapisan masyarakat sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, diperlukan peningkatan dan pemerataan pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.^{1,2}

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 tahun 2019, merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Kedudukan puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) bersama dengan jejaring pelayanan kesehatan lainnya menjadi ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Dalam melaksanakan tugasnya, puskesmas bertanggung jawab terhadap wilayah kerjanya, yaitu suatu kecamatan. Tercapainya kecamatan sehat merupakan visi dari puskesmas. Untuk dapat mencapai visi tersebut, puskesmas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan bermutu.^{1,3,4,5}

Pelayanan kesehatan merupakan upaya kesehatan yang diselenggarakan baik secara perorangan maupun berkelompok dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Salah satu indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pengguna

jasa, yaitu pasien yang berkunjung ke institusi kesehatan.^{3,6}

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).^{3,6,7,8}

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan pasien. Hal ini dapat diartikan sebagai kinerja yang tepat waktu, tanpa kesalahan, akurat, serta dapat dipercaya.^{3,7,8}

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan sikap petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Apabila pasien menunggu dalam jangka waktu lama dan tanpa kepastian maka hal tersebut akan memberikan persepsi yang buruk terhadap kualitas pelayanan.^{3,7,8}

Jaminan (*assurance*) merupakan perilaku, pengetahuan, dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Komponen ini dapat dinilai dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan perilaku.^{3,7,8}

Empati (*empathy*) merupakan upaya petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus pada pasien secara individual dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien.^{3,7,8}



Berwujud (*tangible*) dapat diartikan sebagai kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini dapat dinilai dari tampilan fisik (bangunan gedung, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan laboratorium), kemampuan sarana dan prasarana yang tersedia (peralatan pemeriksaan, sistem kelistrikan, dan lainnya), dan penampilan dari para petugas kesehatan.^{3,7,8}

UPTD Puskesmas Mutiara berlokasi di Jalan Budi Utomo No. 295, Kelurahan Mutiara, Kecamatan Kota Kisaran Timur, Kabupaten Asahan. Puskesmas ini memiliki wilayah kerja $\pm 1.762 \text{ km}^2$ yang terdiri dari 6 kelurahan, 40 lingkungan, 10.029 rumah tangga, dan 38.746 jiwa. Keenam kelurahan tersebut meliputi Kelurahan Selawan, Mutiara, Siumbuh-umbut, Siumbuh Baru, Kedai Ledang, dan Sentang.⁹

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan, peneliti berniat untuk melakukan penelitian yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien yang berkunjung dan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan kesehatan sehingga dapat diketahui komponen yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh UPTD Puskesmas Mutiara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional study*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh warga masyarakat di wilayah kerja yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Mutiara pada bulan Januari hingga Februari 2019. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan sampel yang diperoleh berjumlah 57 orang.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang telah divalidasi dan berisi pertanyaan mengenai karakteristik dasar pasien, dan 25 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan kesehatan. Pertanyaan tersebut terdiri dari 5 pertanyaan untuk masing-masing

subvariabel, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Untuk pasien yang berusia dibawah 17 tahun, penilaian kualitas pelayanan kesehatan diwakilkan oleh orang tua/wali pasien sedangkan untuk pasien yang mengalami kesulitan dalam mengisi kuesioner akan dibantu oleh peneliti.

Masing-masing pertanyaan dinilai dengan skor, yaitu skor 1 apabila pasien sangat tidak puas, 2 apabila pasien tidak puas, 3 apabila pasien puas, dan 4 apabila pasien sangat puas. Teknik analisis data menggunakan skala Likert dan diolah dengan sistem skoring.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data primer yang telah dikumpulkan diolah dengan langkah *editing, coding, entry, cleaning data, saving, dan analysis* dengan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* dengan hasil sebagai berikut:¹⁰

Pada tabel 1 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelamin yang didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 36 orang (63,2%) dibandingkan dengan responden laki-laki berjumlah 21 orang (36,8%).

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	21	36,8
Perempuan	36	63,2
Jumlah	57	100

Sumber: Data Primer

Pada tabel 2 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan usia. Dapat dilihat bahwa responden paling banyak termasuk dalam kelompok usia 31-40 tahun, dengan jumlah 20 orang (35,1%), diikuti kelompok usia 21-30 tahun dan 51-60 tahun, masing-masing berjumlah 9 orang (15,8%) dan 7 orang (12,3%).



Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	%
0-10	1	1,8
11-20	4	7,0
21-30	9	15,8
31-40	20	35,1
41-50	6	10,5
51-60	7	12,3
61-70	4	7,0
71-80	4	7,0
81-90	1	1,8
91-100	1	1,8
Jumlah	57	100

Sumber: Data Primer

Pada tabel 3 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan. Dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden penelitian didominasi oleh SMA/SMK sebanyak 24 orang (42,1%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
Tidak Sekolah	1	1,8
SD	9	15,8
SMP	11	19,3
SMA/SMK	24	42,1
Diploma	3	5,3
Sarjana	9	15,8
Jumlah	57	100

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4 diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan pekerjaan. Dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh ibu rumah tangga, dengan jumlah 22 orang (38,6%), diikuti oleh wiraswasta dan pensiunan dengan jumlah 10 orang (17,5%) dan 6 orang (10,5) secara berurutan.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	%
Buruh	2	3,5
Guru	5	8,8
IRT	22	38,6
Pegawai Swasta	1	1,8
Pelajar	5	8,8
Pensiunan	6	10,5
Petani	1	1,8
Pegawai Negeri Sipil	5	8,8
Wiraswasta	10	17,5
Jumlah	57	100

Sumber: Data Primer

Pada tabel 5 diperoleh data distribusi responden berdasarkan domisili. Dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berdomisili di Kelurahan Mutiara, dengan jumlah 27 orang (47,4%), diikuti oleh Kelurahan Selawan dan Siumbuh-umbut, dengan jumlah 9 orang (15,8%) dan 7 orang (12,3%) secara berurutan. Hal ini dihubungkan dengan letak geografis ketiga kelurahan tersebut yang berdekatan dengan lokasi UPTD Puskesmas Mutiara, sehingga hal ini meningkatkan keinginan pasien untuk berobat karena jarak dan waktu tempuh yang tidak terlalu jauh.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Frekuensi	%
Selawan	9	15,8
Mutiara	27	47,4
Siumbuh-umbut	7	12,3
Siumbuh baru	6	10,5
Kedai ledang	2	3,5
Sentang	5	8,8
Lainnya	1	1,8
Jumlah	57	100

Sumber: Data Primer

Pada tabel 6 diperoleh data distribusi responden berdasarkan jumlah kunjungan. Dapat dilihat bahwa kunjungan pada UPTD Puskesmas Mutiara cukup berimbang antara yang berkunjung dengan jumlah 1-3 kali dan



yang berkunjung secara rutin, yaitu 30 orang (52,6%) dan 27 orang (47,4%).

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Jumlah Kunjungan	Frekuensi	%
1-3 kali	30	52,6
Rutin	27	47,4
Jumlah	57	100

Sumber: Data Primer

Pada tabel 7 diperoleh data distribusi responden berdasarkan jenis pelayanan yang

Tabel 8. Daftar Pertanyaan Kuesioner Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara

Aspek Penilaian	Kode	Pertanyaan
Reliability	P1	Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien
	P2	Petugas kesehatan memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan
	P3	Petugas kesehatan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan
	P4	Petugas kesehatan melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan
	P5	Petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
Responsiveness	P6	Petugas kesehatan bersedia menanggapi keluhan pasien
	P7	Petugas kesehatan tanggap melayani pasien
	P8	Petugas kesehatan menerima dan melayani pasien dengan baik
	P9	Petugas kesehatan melakukan tindakan secara cepat dan tepat
	P10	Petugas kesehatan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur
Assurance	P11	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas
	P12	Petugas kesehatan bersifat tanggap terhadap pasien
	P13	Petugas kesehatan sabar dalam melakukan pengobatan
	P14	Petugas kesehatan mampu mengatasi keluhan pasien
	P15	Petugas kesehatan memiliki catatan medis pasien
Empathy	P16	Petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien
	P17	Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien
	P18	Petugas kesehatan selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien
	P19	Petugas kesehatan memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien
	P20	Petugas kesehatan dalam melayani bersifat sopan dan ramah
Tangible	P21	UPTD Puskesmas Mutiara dalam kondisi yang baik atau masih layak
	P22	Peralatan yang dipakai puskesmas mendukung dalam melakukan pemeriksaan

digunakan. Dapat dilihat bahwa jenis pelayanan yang digunakan oleh responden didominasi oleh BPJS, dengan jumlah 46 orang (80,7%) dibandingkan dengan 11 orang (19,3%) yang non-BPJS (Umum).

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Frekuensi	%
BPJS	46	80,7
Umum	11	19,3
Jumlah	57	100

Sumber: Data Primer



	P23	Ruang tunggu yang nyaman dan memadai
	P24	Petugas kesehatan berpenampilan rapi dan bersih
	P25	Setiap ruangan di puskesmas terjaga kebersihannya

Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan yang mencakup kelima aspek dimensi mutu pelayanan ditampilkan pada tabel 8. Hasil penilaian pasien dikonversikan ke dalam skor yang ditampilkan pada tabel 9 sesuai dengan bobot tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Penilaian pada dimensi mutu pelayanan pertama, yaitu keandalan (*reliability*) memberikan nilai dalam rentang 183-189 atau 80,26%-82,89%. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal akurasi pelayanan, informasi dan penjelasan terhadap pelayanan dan tindakan medis yang diberikan, serta kesesuaian jadwal pelayanan.

Penilaian pada dimensi mutu pelayanan kedua, yaitu ketanggapan (*responsiveness*) memberikan nilai dalam rentang 186-188 atau 81,57%-82,45%. Sebagian besar responden juga menyatakan puas terhadap pelayanan yang diperoleh, baik dari segi ketanggapan dan pelayanan yang diberikan.

Penilaian pada dimensi mutu pelayanan ketiga, yaitu kepastian (*assurance*) memberikan nilai dalam rentang 185-190 atau 81,14%-83,33%. Sebagian besar responden

menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi keamanan dan kenyamanan saat berobat dan ketanggapan dari petugas kesehatan.

Penilaian pada dimensi mutu layanan keempat, yaitu empati (*empathy*) memberikan rentang nilai 179-186 atau 78,50%-81,57%. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, terdapat responden yang menjawab tidak puas akan waktu pelayanan yang dirasa kurang. Hal ini mungkin disebabkan oleh jumlah petugas

kesehatan yang tidak sebanding dengan jumlah pasien yang banyak sehingga waktu pelayanan menjadi terbatas.

Penilaian pada dimensi mutu layanan kelima, yaitu berwujud (*tangible*) memberikan rentang nilai 166-186 atau 72,80%-81,57%. Nilai yang diperoleh cukup rendah karena cukup banyak responden yang menjawab tidak puas terhadap kondisi ruang tunggu di puskesmas. Hal ini juga dipengaruhi oleh faktor fisik dan tatanan puskesmas yang terbatas sehingga beberapa pasien harus berdiri sambil menunggu gilirannya untuk diperiksa. Selain itu, beberapa responden juga merasa tidak puas terhadap kelengkapan alat pemeriksaan.

Tabel 9. Tabel Distribusi Hasil Kuesioner dan Aktualisasi Nilai Responden Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara

Pertanyaan	Hasil Kuesioner				Aktualisasi Nilai				Bobot	Nilai Indeks Kinerja
	STP	TP	P	SP	STP	TP	P	SP		
P1	0	0	39	18	0	0	117	72	189	82,89%
P2	0	0	42	15	0	0	126	60	186	81,57%
P3	0	2	37	18	0	4	111	72	183	80,26%
P4	0	1	37	19	0	2	111	76	189	82,89%
P5	0	1	41	15	0	2	123	60	185	81,14%
P6	0	1	39	17	0	2	117	68	187	82,01%
P7	0	0	40	17	0	0	120	68	188	82,45%



P8	0	1	39	17	0	2	117	68	187	82,01%
P9	0	1	40	16	0	2	120	64	186	81,57%
P10	0	1	40	16	0	2	120	64	186	81,57%
P11	0	1	36	20	0	2	108	80	190	83,33%
P12	0	0	40	17	0	0	120	68	188	82,45%
P13	0	1	39	17	0	2	117	68	187	82,01%
P14	0	1	41	15	0	2	123	60	185	81,14%
P15	0	2	39	16	0	4	117	64	185	81,14%
P16	0	0	44	13	0	0	132	52	184	80,70%
P17	0	0	42	15	0	0	126	60	186	81,57%
P18	0	0	45	12	0	0	135	48	183	80,26%
P19	0	2	45	10	0	4	135	40	179	78,50%
P20	0	0	42	15	0	0	126	60	186	81,57%
P21	0	5	39	13	0	10	117	52	179	78,50%
P22	1	9	36	11	1	18	108	44	170	74,56%
P23	0	17	28	12	0	34	84	48	166	72,80%
P24	0	0	43	14	0	0	129	56	185	81,14%
P25	0	0	42	15	0	0	126	60	186	81,57%

Selain penilaian terhadap pertanyaan tersebut secara individual, dilakukan pula penilaian terhadap dimensi mutu layanan tersebut secara keseluruhan, dimana hasil perhitungan tersebut kemudian digolongkan ke dalam beberapa tingkatan sesuai pada tabel di bawah ini:

Tabel 10. Tingkatan Distribusi Penilaian Dimensi Mutu Layanan

Interval	Tingkat Kepuasan
57 - 100	Sangat Tidak Puas
101 - 143	Tidak Puas
144 - 186	Puas
187 - 228	Sangat Puas

Sumber: Data Primer

Nilai pada tabel tersebut diperoleh berdasarkan perhitungan di bawah ini:

$$\begin{aligned} \text{Nilai tertinggi} &= \text{Jumlah Responden} \times \text{Bobot Tertinggi} \\ &= 57 \times 4 = 228 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai Terendah} = \text{Jumlah Responden} \times \text{Bobot Terendah}$$

$$= 57 \times 1 = 57$$

$$\text{Wilayah Data} = \text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}$$

$$= 228 - 57 = 171$$

Kelas = Terdapat 4 kelas penilaian, yaitu sangat tidak puas (STP), tidak puas (TP), puas (P), dan sangat puas (SP).

$$= \text{Wilayah Data} / \text{Jumlah Kelas}$$

$$= 171/4$$

$$= 42,75 = 43$$

Tabel 11. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara.

Aspek	Nilai Rerata	%	Keterangan
<i>Reliability</i>	186	81,75%	Puas
<i>Responsiveness</i>	187	81,92%	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	187	82,01%	Sangat Puas
<i>Empathy</i>	184	80,52%	Puas
<i>Tangible</i>	177	77,77%	Puas
Jumlah	184	80,79%	Puas

Sumber: Data Primer



Pada tabel 11 di atas dapat dilihat bahwa penilaian untuk aspek *reliability* mendapatkan nilai rerata 186 (81,75%) dan termasuk dalam kategori puas. Pada aspek *responsiveness* diperoleh nilai 187 (81,92%) yang termasuk dalam kategori sangat puas. Aspek *assurance* mendapatkan nilai 187 (82,01%) dan termasuk dalam kategori sangat puas. Aspek *empathy* mendapatkan nilai 184 (80,52%) dan termasuk dalam kategori puas. Aspek *tangible* mendapatkan nilai 177 (80,79%) dan termasuk dalam kategori puas. Secara keseluruhan, nilai rerata yang diperoleh adalah 184 (80,79%) yang menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh di UPTD Puskesmas Mutiara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari data yang diperoleh, kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek keandalan (*reability*) memberikan nilai rerata 186 (81,75%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.
2. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) memberikan nilai rerata 187 (81,92%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diperoleh.
3. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek jaminan (*assurance*) memberikan nilai rerata 187 (82,01%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diperoleh.
4. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek empati (*empathy*) memberikan nilai rerata 184 (80,52%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.
5. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek berwujud (*tangible*) memberikan nilai rerata 177 (77,77%) dan

menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.

6. Hasil perhitungan rerata dari kelima dimensi mutu pelayanan memberikan nilai 184 (80,79%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap keseluruhan pelayanan kesehatan yang diperoleh di UPTD Puskesmas Mutiara.

SARAN

Dari seluruh proses dalam menyelesaikan penelitian ini, maka dapat diungkapkan beberapa saran sebagai berikut berikut:

1. Diperlukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara.
2. Diperlukan keterlibatan seluruh komponen yang ada untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara.

DAFTAR PUSTAKA

1. Tanan L., Indar dan Darmawansyah. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. Jurnal AKK. 2013; 2(3):15-21.
2. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2019. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional; 2018.
3. Handayani, S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. PROFESI. 2016; 14(1):42-48.
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2019.
5. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Buku Data Dasar Puskesmas Kondisi Desember 2015. Jakarta:

Excellent Midwifery Journal

Volume 3 No. 2, Oktober 2020

P-ISSN: 2620-8237

E-ISSN: 26209829



- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia; 2016.
6. Manurung, J.S., Siregar, M.A.J., Lubis, I.K.Y., *et al.* Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mutiara Kecamatan Kisaran Timur Kabupaten Asahan Tahun 2018. Kisaran: Puskesmas Mutiara; 2018.
 7. Istiqomah, N.F. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015. Semarang: Universitas Negeri Semarang; 2016.
 8. Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., dan Fatmasari, E.K. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2017; 5(4):33-42.
 9. Puskesmas Mutiara. *Profil Puskesmas Mutiara Tahun 2017*. Kisaran: Puskesmas Mutiara; 2017.
 10. Wahyuni, A.S. *Statistika Kedokteran (Disertai Aplikasi dengan SPSS)*. Jakarta: Bamboedoea Communication; 2007.