

ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN BALAI PENGOBATAN (BP) UMUM  
PUSKESMAS DI KABUPATEN TASIKMALAYA TAHUN 2009



ARTIKEL

Untuk memenuhi persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S2

Program Studi  
Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat  
Konsentrasi  
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Oleh :  
Dede Subekti  
NIM : E4A007016

PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2009

## A. Pendahuluan

Pemerintah sebagai salah satu penyedia pelayanan, dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat yang dilayani terpenuhi. Dengan demikian pelayanan diarahkan pada perspektif kepentingan masyarakat luas.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan mutu pelayanan.<sup>4)</sup>

Ketidakpuasan pasien akan pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap mutu pelayanan provider, sehingga mutu pelayanan masih menjadi masalah yang harus segera ditangani manajemen Puskesmas. Ketidakpuasan pasien kalau tidak segera ditangani dan berlangsung terus menerus dalam jangka waktu yang lama, akan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan pasien BP Umum dan rendahnya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas.

Berdasarkan data tentang keluhan dari pasien / keluarga / pengunjung yang dikumpulkan di bagian *Recording and Reporting* (R/R) Puskesmas (Manonjaya, Gunungtanjung dan Sukahening) pada tahun 2008 didapatkan sejumlah 36 pucuk surat saran atau keluhan, diantaranya 28 saran tersebut ditujukan ke BP Umum. Isi dari beberapa keluhan tersebut berdasarkan permasalahan yang dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. Keluhan terhadap pelayanan administrasi dari 9 pucuk surat, antara lain Jadwal buka loket tidak konsisten, terlalu lama antre, pelayanan petugas terkesan kurang ramah.

2. Keluhan terhadap pelayanan dokter sebanyak 5 pucuk surat, antara lain :  
jadwal pemeriksaan dokter yang terlalu siang, cara memeriksa dokter yang terburu – buru.
3. Keluhan terhadap kelengkapan sarana pelayanan dan obat sebanyak 6 pucuk surat, antara lain tempat duduk pasien yang sudah goyang / rusak, tempat tidur periksa yang sudah rusak dan kurang bersih, obat yang diberikan kepada pasien tidak beragam.
4. Keluhan terhadap lingkungan Puskesmas sebanyak 8 pucuk surat, antara lain lingkungan Puskesmas yang terkesan kurang bersih, WC pasien / pengunjung kotor, lantai kotor, sampah lama tidak diambil, taman yang tidak terawat.

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien yang berobat ke bagian BP Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya.

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain :

1. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya

Untuk mengetahui beberapa faktor yang berhubungan dalam persepsi terhadap mutu pelayanan BP Umum Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Bagi MIKM UNDIP Semarang

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menambah pustaka yang ada di perpustakaan Pasca sarjana MIKM UNDIP.

3. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang Manajemen Pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di BP Umum Puskesmas.

## B. Metodologi Penelitian

### 1. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan menggunakan metode survei, dimana survei dilakukan untuk mendapatkan data tanpa adanya perlakuan pada responden. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yang menguji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

### 2. Pendekatan Waktu Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara variabel bebas dan terikat dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekali pengambilan data (*point time approach*)

### 3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan melalui proses wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder yang dikumpulkan berasal dari hasil pencatatan dan pelaporan kunjungan Puskesmas se Kabupaten Tasikmalaya

### 4. Populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Balai Pengobatan (BP) Umum yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya sebanyak 778.603. Sampel penelitian sebanyak 100 orang responden yang berasal dari wilayah kerja 10 puskesmas terpilih sampel.

### 5. Instrumen dan Cara Penelitian

Instrument yang digunakan untuk penelitian ini berupa questioner berstruktur. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan cara wawancara antara peneliti dengan responden dan observasi

## 6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode SPSS. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel dan narasi. Analisa data yang dilakukan secara kuantitatif dengan metode pengujian analisis regresi logistik binary.

## C. Hasil Penelitian dan pembahasan

Sebagian besar responden dengan jenis kelamin perempuan (54%) dengan pekerjaan ibu rumah tangga. Tingkat pendidikan responden pada umumnya kategori rendah (dari tidak sekolah sampai dengan SLTP) sebesar 65%.

1. Gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan administrasi puskesmas masih dalam kategori cukup. Kondisi ini menunjukkan pelayanan administrasi Puskesmas belum baik.
2. Gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dokter masih dalam kategori cukup. Kondisi ini menunjukkan pelayanan dokter belum baik.
3. Gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan perawat masih dalam kategori cukup. Kondisi ini menunjukkan pelayanan perawat belum baik.
4. Gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan obat masih dalam kategori kurang. Kondisi ini menunjukkan pelayanan obat belum baik.
5. Gambaran persepsi responden terhadap mutu sarana Puskesmas masih dalam kategori cukup. Kondisi ini menunjukkan bahwa mutu sarana Puskesmas belum baik.
6. Gambaran persepsi pasien terhadap fasilitas penunjang Puskesmas masih dalam kategori cukup. Kondisi ini menunjukkan fasilitas penunjang Puskesmas belum baik.

7. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan BP umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya secara umum masih dalam kategori kurang
8. Hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan BP Umum dengan tingkat kepuasan menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji hubungan persepsi responden terhadap empat mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, obat) dengan nilai  $p < 0,05$ , sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, berarti ada hubungan antara persepsi responden terhadap mutu empat jenis pelayanan tersebut dengan kepuasan responden di BP Umum Puskesmas. Sedangkan hasil uji hubungan persepsi responden terhadap mutu sarana dan fasilitas penunjang dengan nilai  $p > 0,05$ , sehingga  $H_0$  diterima, berarti tidak ada hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu dan fasilitas penunjang dengan kepuasan responden di BP Umum Puskesmas.

Masalah yang cukup tajam dalam pelayanan administrasi diantaranya Kedisiplinan waktu dalam membuka loket pendaftaran masih kurang. Walaupun provider telah mengetahui bahwa jam kerja adalah pukul 07.00-14.00, padahal pasien sakit bisa terjadi kapanpun dan datang ke Puskesmas tentu saja ingin segera mendapatkan pelayanan. Kelambanan dalam proses pelayanan administrasi dapat menyebabkan perasaan pasien merasa kurang sabar dalam menunggu proses untuk mendapatkan pelayanan berikutnya.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan tergantung kecepatan provider dalam melayani segala kebutuhan atau keperluannya juga kemampuan petugas dalam memberikan informasi tentang penyakitnya. Bila pasien puas diharapkan dapat meningkatkan jumlah kunjungan serta pelanggan dapat memanfaatkan ulang sarana pelayanan itu kembali.

Mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas dan kemudahan prosedur.<sup>38)</sup> Penampilan dan kerapian petugas sangat memegang peranan penting terhadap mutu pelayanan. Sikap petugas yang ramah serta menyenangkan serta berpenampilan rapi akan semakin meningkatkan kepercayaan dan simpati dari pasien. Hal ini tentunya akan meningkatkan sarana pelayanan tersebut lebih kredibel di mata pelanggan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, beberapa alternatif pemecahannya antara lain :

- a. Jam buka loket Puskesmas diusahakan konsisten dari jam 07.30 sampai dengan 12.00,
- b. Peningkatan kinerja dengan memberikan bimbingan dan arahan bila perlu dengan penghargaan dan sanksi (*reward and punishment*),
- c. Puskesmas agar tidak terlalu sering melaksanakan pergantian petugas guna meningkatkan profesionalisme
- d. Puskesmas diharapkan dapat menerapkan SPM dengan baik sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Masalah yang cukup tajam dalam pelayanan dokter menunjukkan belum maksimal diantaranya :

- a. Ketepatan waktu dalam memulai pelayanan
- b. Jawaban dokter dalam menjawab pertanyaan tentang penyakit pasien
- c. Keyakinan atas keterampilan dokter dalam melakukan pemeriksaan / pelayanan
- d. Pembedaan pelayanan pada setiap pasien serta kemauan dokter untuk mendengarkan setiap keluhan penyakitnya

Kedisiplinan waktu dalam memulai pelayanan masih kurang. Walaupun provider telah mengetahui bahwa jam kerja adalah pukul 07.00-14.00, padahal pasien sakit bisa terjadi kapanpun dan datang ke Puskesmas tentu saja ingin segera mendapatkan pelayanan. Apabila telah datang pagi, tetapi dokter belum datang, maka akan ada kecenderungan kecewa menunggu. Kondisi semacam ini bila berjalan secara terus menerus tanpa ada upaya perbaikan, dapat menyebabkan kurang puasnya pasien terhadap pelayanan dokter di Puskesmas. Dokter merupakan orang yang ahli dalam bidang ilmu penyakit dan pengobatan. Dokter juga selaku orang yang mempunyai kewenangan dan tugas serta tanggung jawab terhadap pemberian resep untuk mengobati pasien. Tentu saja untuk mengetahui kondisi pasien, diperlukan pemeriksaan yang intensif, cermat dan ramah, serta profesional. Pelayanan prima bukan hanya dipandang dari aspek profesionalisme dalam memberikan pelayanan kesehatan secara fisik, tetapi diperlukan juga pelayanan yang bersifat psikologis. Kurangnya pelayanan dokter yang lain yaitu meskipun sudah masuk ke tempat kerja, dokter tersebut menurut pasien jarang memberikan konsultasi atau ketika ditanya oleh pasien tentang penyakit yang diderita tidak kurang menunjukkan suasana yang bersahabat sehingga pasien merasa bingung / kurang paham untuk menentukan tindak lanjut berikutnya.

Penampilan dan kerapian petugas sangat memegang peranan penting terhadap mutu pelayanan. Sikap petugas yang ramah serta menyenangkan serta berpenampilan rapi akan semakin meningkatkan kepercayaan dan simpati dari pasien. Hal ini tentunya akan meningkatkan sarana pelayanan tersebut lebih kredibel di mata pelanggan

Untuk mengatasi masalah tersebut, beberapa alternatif pemecahannya antara lain :

- a. Dokter selaku aparatur Pemerintah perlu meningkatkan kesadaran datang ke Puskesmas sesuai dengan jam kerja. Untuk meningkatkan pelayanan publik, Dinas Kesehatan perlu memberikan ketegasan terhadap Dokter Puskesmas agar lebih mementingkan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi.
- b. Dokter diharapkan senantiasa lebih intensif dalam menanggapi setiap pertanyaan pasien dan bisa meluangkan waktu apabila pasien membutuhkan konsultasi untuk meningkatkan kepuasan pasien.
- c. Dokter diharapkan dokter lebih fleksibel dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status sosial terhadap semua pasien.

Masalah yang cukup tajam dalam pelayanan perawat menunjukkan belum maksimal diantaranya

- a. Ketepatan waktu dalam memulai pelayanan
- b. Penjelasan perawat tentang perawatan penyakit
- c. Keterampilan perawat dalam bekerja
- d. Perawat dalam menjawab setiap pertanyaan tentang penyakit pasien.
- e. Ketepatan dalam melakukan dan memberikan asuhan keperawatan.
- f. Kemauan perawat untuk mendengarkan setiap keluhan penyakit pasien.
- g. Penampilan dan sikap perawat.

Perawat merupakan mitra dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa hal yang paling utama yang menjadi permasalahan yaitu ketepatan waktu dalam melayani pasien tetapi apabila dibandingkan dengan dokter pasien masih

cukup puas apabila berhubungan dengan perawat. Hal ini terjadi karena perawat secara psikologis mempunyai keterbatasan kewenangan dalam bekerja karena mereka biasanya menggantikan dokter ketika datang terlambat untuk melayani pasien yang sudah datang. Sehingga dari semua aspek pelayanan para responden lebih merasakan nyaman dan aman apabila dilayani oleh perawat, karena menurut responden perawat tidak membedakan pasien yang satu dengan pasien yang lain, bahkan mereka suka bekerja di tempat lain seperti membantu administrasi. Kondisi kepuasan ini dibuktikan dengan ketidakpuasan responden terhadap penjelasan penyakit oleh perawat dimana lebih dari 50% responden menjawab tidak puas.

Kedisiplinan waktu dalam memulai pelayanan masih kurang. Walaupun provider telah mengetahui bahwa jam kerja adalah pukul 07.00-14.00, padahal pasien sakit bisa terjadi kapanpun dan datang ke Puskesmas tentu saja ingin segera mendapatkan pelayanan. Apabila telah datang pagi, tetapi perawat belum datang, maka akan ada kecenderungan kecewa menunggu. Kondisi semacam ini bila berjalan secara terus menerus tanpa ada upaya perbaikan, dapat menyebabkan kurang puasnya pasien terhadap pelayanan perawat di Puskesmas. Salah satu efek dari hal tersebut adalah terjadinya penurunan angka kunjungan pasien. Untuk mengatasi kedisiplinan perawat di Puskesmas, diperlukan adanya kesadaran petugas yang didukung dengan pembinaan dari Dinas Kesehatan dan organisasi profesi (PPNI), serta motivasi dan keteladanan dari Kepala Puskesmas selaku pemegang kebijakan operasional di Puskesmas. Dinas Kesehatan maupun Kepala Puskesmas dapat memberikan penghargaan dan sanksi (*reward and*

*punishment*) terhadap perawat Puskesmas guna meningkatkan motivasi kepada perawat yang ada untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Kurangnya pelayanan perawat yang lain yaitu meskipun sudah masuk ke tempat kerja, perawat tersebut menurut pasien jarang memberikan konsultasi atau ketika ditanya oleh pasien tentang perawatan penyakit yang diderita kurang menunjukkan suasana yang bersahabat sehingga pasien merasa bingung / kurang paham untuk menentukan tindak lanjut berikutnya. Kemudian meskipun perawat telah masuk tempat kerja ketika membantu memeriksa pun tidak memberikan pelayanan yang prima hal ini dipersepsikan oleh pasien ketika mereka mau bertanya perawat kurang memberikan peluang untuk bertanya. Kondisi ini tentunya akan memberikan efek secara psikologis dimana pasien tidak akan merasa tenang karena bingung mengenai penyakitnya.

Perawat merupakan orang yang ahli dalam bidang ilmu keperawatan. Perawat juga selaku orang yang mempunyai kewenangan dan tugas serta tanggung jawab terhadap asuhan keperawatan untuk menunjang kesembuhan pasien. Tentu saja untuk mengetahui kondisi pasien, diperlukan pemeriksaan yang intensif dengan keterampilan yang tinggi, cermat dan ramah, serta profesional. Pelayanan prima bukan hanya dipandang dari aspek profesionalisme dalam memberikan pelayanan kesehatan secara fisik, tetapi diperlukan juga pelayanan yang bersifat psikologis.

Kurangnya pelayanan perawat yang lain yaitu meskipun sudah masuk ke tempat kerja, perawat tersebut menurut pasien jarang memberikan konsultasi atau ketika ditanya oleh pasien tentang penyakit yang diderita tidak

kurang menunjukkan suasana yang bersahabat sehingga pasien merasa bingung / kurang paham untuk menentukan tindak lanjut berikutnya.

Asuhan keperawatan merupakan salah satu unsur utama dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas terutama asuhan keperawatan komunitas. Dalam implementasinya memerlukan kaidah-kaidah profesionalisme untuk memberikan pelayanan prima dalam menunjang kesembuhan pasien. Dengan pelayanan yang prima dalam hal asuhan keperawatan ini akan menimbulkan kepuasan terhadap pasien/pelanggan.

Pasien merupakan individu yang membutuhkan kesembuhan tidak hanya fisik namun juga psikis. Dalam hal ini tentunya segala keluhan-keluhan pasien semestinya didengarkan dengan baik dan difollow up demi mempercepat proses kesembuhannya. Mutu pelayanan yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas dan kemudahan prosedur.<sup>38)</sup>

Penampilan dan kerapian perawat sangat memegang peranan penting terhadap mutu pelayanan. Sikap perawat yang ramah serta menyenangkan serta berpenampilan rapi akan semakin meningkatkan kepercayaan dan simpati dari pasien. Hal ini tentunya akan meningkatkan sarana pelayanan tersebut lebih kredibel di mata pelanggan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, beberapa alternatif pemecahannya antara lain :

- a. Peningkatan skill dan keterampilan tentang asuhan keperawatan melalui pembinaan dan pelatihan oleh Dinas kesehatan.
- b. Kepala Puskesmas senantiasa memberikan arahan tentang tugas pokok dan fungsi (tupoksi) perawat dengan cara memberikan "*reward and*

*punishment*' secara bijaksana dan pendelegasian wewenang dari dokter kepada perawat secara tegas dan jelas terutama dalam hal upaya pengobatan kepada pasien bila dokter berhalangan

Masalah yang cukup tajam dalam pelayanan obat yang belum maksimal diantaranya :

- a. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan obat,
- b. Penggunaan obat yang dikemas dengan belum begitu baik serta diberi label

Obat merupakan zat yang esensial untuk mengobati suatu penyakit. Tidak lengkap rasanya apabila datang ke tempat pelayanan kesehatan apabila tidak di beri obat. Dalam penelitian ini obat yang diberikan kepada pasien, baik dalam bentuk kemanjuran maupun jumlah ternyata responden merasa puas. Hal ini terjadi bisa saja berkaitan dengan sumber daya manusia yang ada dalam memberikan resep yang cepat dan tepat kepada pasien dan standar yang telah ditetapkan dalam pemberian obat terlaksana. Tetapi yang membuat pasien kurang puas adalah kondisi pengemasan yang kurang dilihat dari segi estetikanya atau berbeda dengan pemberian yang ada di tempat praktek dokter sehingga kesannya pengemasan obat tersebut seadanya.

Untuk mengatasi masalah tersebut diharapkan Dinas Kesehatan (Gudang Farmasi) mendistribusikan kantong obat yang berlabel dengan kantong plastik yang menarik serta memadai.

Masalah yang cukup tajam dalam mutu sarana yang belum maksimal diantaranya :

- a. Tersedianya ruang pemeriksaan dengan penerangan yang memadai, serta kursi dan tempat tidur pasien.

- b. Kelayakan (ruang pemeriksaan, kursi, tempat tidur periksa) serta kelayakan berfungsinya WC pasien.
- c. Kemudahan dalam menggunakan WC pasien, serta kemudahan dalam penggunaan sarana lain di ruang pemeriksaan.
- d. Kebersihan BP Umum secara keseluruhan (ruang pemeriksaan, tempat tidur periksa, WC pasien, lantai, slasar ruangan dan alat kesehatan diruangan)
- e. Fasilitas sarana kesehatan di ruang pemeriksaan dan sekitarnya belum sesuai harapan

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien tentu dibutuhkan adanya berbagai sarana yang berguna untuk mendukung pelayanan kesehatan. Namun dalam penelitian ini ditemukan bahwa faktor sarana kurang begitu diperhatikan oleh pasien misalnya kondisi kebersihan baik ruang periksa maupun ruangan lainnya seperti WC yang kondisinya tidak bersih, walaupun secara estetika pasien dapat merasa kurang nyaman apabila berada di dalam BP Umum tersebut. Disamping itu kondisi ruang BP umum terasa sumpek dan penerangan cenderung kurang sehingga membuat ruangan tersebut menjadi lembab. Penampilan fisik tempat pelayanan pengobatan berpengaruh terhadap mutu pelayanan.<sup>32)</sup>

Hal tersebut kemungkinan disebabkan oleh sikap perhatian pasien apabila datang ke Puskesmas hanya mengharapkan segera sembuh dari sakitnya. Pasien datang ke BP Umum hanya sebentar dan tidak dirawat di tempat itu. Pasien sebagai pengguna pelayanan pengobatan sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan pengobatan tersebut.<sup>9)</sup>

Untuk mengatasi masalah tersebut, beberapa alternatif pemecahannya antara lain :

- a. Dinas Kesehatan diharapkan melakukan upaya-upaya perbaikan dan pengadaan terhadap sarana kebutuhan Puskesmas.
- b. Puskesmas diharapkan mau dan mampu melakukan upaya-upaya penyediaan air bersih untuk WC pasien dan menjaga kebersihannya, serta menjaga kebersihan Puskesmas secara keseluruhan

Masalah yang cukup tajam dalam mutu fasilitas penunjang yang belum maksimal diantaranya :

- a. Kenyamanan pencahayaan dan sirkulasi ruang pemeriksaan
- b. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pasien dan halaman luar, serta ketersediaan taman yang asri dan rindang

Fasilitas penunjang dibutuhkan baik oleh pasien maupun oleh provider. Karena dapat menambah kenyamanan diri. Penampilan fisik tempat pelayanan pengobatan berpengaruh terhadap mutu pelayanan.<sup>32)</sup>

Namun berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien kurang memperhatikan dan tidak memperdulikan fasilitas penunjang yang ada di Puskesmas. Hal ini cukup masuk akal atau logis karena pasien merasa bahwa fasilitas penunjang bukan merupakan kebutuhan yang mutlak diperlukan. Akan tetapi prinsip mereka adalah mendapatkan pelayanan yang prima dan lekas sembuh dari penyakit yang dideritanya.

Untuk mengatasi masalah tersebut, beberapa alternatif pemecahannya antara lain :

- a. Puskesmas lebih menata ruangan BP Umum dengan lebih memperhatikan pencahayaan dan sirkulasi udara yang memadai

- b. Puskesmas supaya lebih menata taman yang ada untuk menjaga kesegaran dan keasrian lingkungan Puskesmas.

#### D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, obat) pada BP Umum Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil analisis hubungan persepsi mutu pelayanan BP Umum Puskesmas dengan tingkat kepuasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar karakteristik pasien dengan jenis kelamin perempuan dengan tingkat pendidikan rendah dan pekerjaan ibu rumah tangga.
2. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, sarana dan fasilitas penunjang) termasuk kategori cukup, sedangkan mutu pelayanan obat termasuk dalam kategori kurang.
3. Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan BP Umum Puskesmas masuk dalam kategori cukup.
4. Ada hubungan antara pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien
5. Ada hubungan antara pelayanan Dokter dengan tingkat kepuasan pasien
6. Ada hubungan antara pelayanan Perawat dengan tingkat kepuasan pasien
7. Ada hubungan antara pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien
8. Tidak ada hubungan antara persepsi mutu sarana dengan tingkat kepuasan pasien
9. Tidak ada hubungan antara mutu fasilitas penunjang dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut untuk meningkatkan kepuasan pasien, beberapa saran atau rekomendasi yang dapat diajukan antara lain :

1. Bagi Dinas Kesehatan

- a. Dinas Kesehatan diharapkan lebih menekankan kepada dokter dan perawat, untuk meningkatkan profesionalisme dan kinerja dalam upaya menuju pelayanan prima terhadap pasien.
- b. Dinas Kesehatan perlu melaksanakan pembinaan intensif ke Puskesmas dengan cara melaksanakan pembinaan wilayah secara lintas program.

2. Bagi Puskesmas

- a. Petugas administrasi supaya lebih meningkatkan kinerja terutama dalam memberikan pelayanan yang cepat.
- b. Dokter dan perawat supaya lebih mengutamakan dalam memberikan pelayanan yang hubungannya dengan keluhan dan tuntutan pasien.
- c. Pelayanan obat harus lebih memperhatikan pengemasan obat agar pasien lebih memahami tentang penggunaan obat.

3. Bagi MIKM Undip Semarang

Penelitian ini dapat ditindaklanjuti dengan penelitian tentang mutu pelayanan Puskesmas selain di BP Umum, misalnya pelayanan BP Gigi, KIA dan KB.