



HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN DENGAN MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS JOHAN PAHLAWAN KABUPATEN ACEH BARAT

¹Maulizaton Syifa, ²Arfah Husna, ³Marniati, ⁴Fitrah Reynaldi, ⁵Safrizal SA

¹ Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia
²⁻³ Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pasien, semakin sempurna kepuasan tersebut dan semakin baik pula mutu pelayanan. Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal terpenting karena persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan suatu institusi kesehatan terbentuk saat masyarakat kunjungan ke puskesmas, Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan persepsi pasien Dengan mutu pelayanan rawat jalan puskesmas johan pahlawan Aceh barat. Metode penelitian analitik dengan desain *cross sectional*, Populasi dalam penelitian ini pasien rawat jalan ada 39.880 pasien, dengan sampel metode *simplerandom sampling* yaitu 99 pasien rawat jalan. menggunakan analisis univariat, bivariat dengan Uji Chi - Square. Hasil penelitian ini variabel kehandalan nilai Pvalue 0,151, daya tanggap nilai Pvalue 0,000 jaminan nilai Pvalue 0,005, empati, nilai Pvalue 0,000, bukti langsung nilai Pvalue 0,000. Kesimpulan berdasarkan penelitian ini adalah tidak ada hubungan kehandalan Dengan mutu pelayanan rawat jalan, terdapat hubungan persepsi pasien Dengan mutu pelayanan rawat jalan daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Saran mempertahankan tingkat mutu pelayanan rawat jalan, memperbaiki peningkatkan mutu pelayanan rawat jalan tanpa memandang status, dapat memberikan perhatian, pengertian terhadap keluhan-keluhan, dan mengevaluasi setiap staf agar tidak ada pesan pasien yang mengeluh terkait ketepatan waktu dan terjalannya komunikasi yang baik pada saat alur pelayanan.

Kata Kunci: Persepsi, Pasien, Mutu pelayanan, Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Dalam Upaya Pembangunan nasional dibidang kesehatan pemerintah mengupayakan penyediaan pelayanan Unit kesehatan bagi masyarakat diwilayah kerja Kecamatan yang berada dibawah Dinas kesehatan Kabupaten Kota. Untuk menjamin hal tersebut maka diperlukan Pusat Kesehatan Masyarakat

(Puskesmas) yang menjalankan tugas dan fungsinya dalam penyelenggaraan fasilitas pelayanan /pembinaan kesehatan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, juga menjadi unit kesehatan tingkat pertama pada Wilayah kerja kecamatan. Puskesmas merupakan salah

satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dalam upaya mencapai derajat kesehatan setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis Dinas (UPTD) kesehatan adalah ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia, pemerataan pelayanan ini menjadi hal mendasar dan menjadi perhatian penuh pemerintah terhadap keberadaannya, pembangunan unit puskesmas terus digalakkan demi menjangkau pelosok-pelosok daerah tertinggal yang tersebar seluruh Indonesia, pembangunan kesehatan sangat penting bagi masyarakat untuk itu pembangunan kesehatan tersebut sangat berpengaruh kesehatan masyarakat yang bermutu dan perlu diperhatikan pelayanan kesehatan dalam satu organisasi untuk meningkatkan kesehatan perseorangan, keluarga, dan kelompok masyarakat.

Provinsi Aceh memiliki 341 puskesmas terdiri dari puskesmas rawat inap adalah 143 unit dan puskesmas non rawat inap adalah 198 unit. Sebagai ibu kota provinsi, Banda Aceh memiliki 11 puskesmas dengan 11 puskesmas non rawat inap (Menteri kesehatan, 2017). Kabupaten Aceh Barat memiliki 13 unit puskesmas, yaitu ada 6 puskesmas rawat inap dan 7 puskesmas non rawat inap puskesmas Johan Pahlawah Aceh Barat merupakan salah satu puskesmas dengan wilayah kerja di Kecamatan Johan Pahlawan Aceh Barat. Kecamatan Johan Pahlawan itu sendiri memiliki 21 Desa. jumlah penduduk, sebanyak 63.975 orang (BPJS Aceh Barat, 2020) hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi puskesmas Johan Pahlawan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. (BPJS Aceh Barat, 2020)

Puskesmas Johan/Pahlawan merupakan tempat pelayanan kesehatan diwilayah kerja puskesmas Johan

Pahlawan Meulaboh dan sekitarnya. Terdapat berbagai macam pelayanan diantaranya poli umum, IGD, gigi, Kb, imunisasi, laboratorium, usia/lansia, TB paru/kusa, anak, konseling gizi, apotik dan rujukan ke rumah sakit bagi pasien yang tidak mampu dihandle oleh pihak puskesmas. Untuk pelayanan dan fasilitas skala kecamatan sudah memadai, walau hal ini sudah ditambah dengan penambahan hari sabtu, jadi saat ini puskesmas dibukak dari hari senin hingga sabtu, untuk keberhasilan dan larangan merokok sudah ditetapkan, sehingga meningkatkan kenyamanan. Untuk itu bagi pasien yang tidak ingin mengantri dari tidak memiliki waktu lama untuk menunggu, boleh jadi untuk, menggantir wilayah tempat pelayanan BPJS kesehatannya ke klinik sekitar yang memiliki pelayanan 24 jam. Namun semua kembali kepada anda sebagai pengguna pelayanan kesehatan, memiliki dan cerdas menggunakan fasilitas yang ada. (Profil. Puskesmas Johan Pahlawan, 2020).

Dalam pemberian pelayanan kesehatan bagi masyarakat, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan kesehatan, penilaian terhadap kualitas pelayanan baik bukan hanya mengacu pada kesembuhan penyakit, tetapi juga terhadap Pengetahuan sikap dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan serta memiliki kecakapan komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggapan penanganan dan tersedianya sarana prasarana lingkungan fisik memadai.

Puskesmas salah satu pelayanan kesehatan tingkat pertama dan menjadi tolak ukur pembangunan kesehatan, dimana adanya fasilitas lengkap disamping sumber daya manusia yang mumpuni menjadi mutu penilaian pasien terhadap puskesmas. Dalam memberikan

pelayanan kesehatan, apa bila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien makan akan mengakibatkan pasien berpandangan buruk terhadap puskesmas. Dalam pelayanannya puskesmas wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, sehingga pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan memiliki kepercayaan penuh terhadap puskesmas.

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan dari produk jasa dengan mematuhi standar yang telah ditetapkan, mutu pelayanan bisa digunakan dalam penilaian suatu kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada lima dimensi mutu yaitu Mutu suatu jasa pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pasien yaitu reliability (kehandalan) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan seger, akurat, dan memuaskan.

responsiveness (Daya Tanggap) respon atau kesinggapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, Assurance (jaminan) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan jasa secara tepat kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, Empaty (empati), kemampuan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi memahami kebutuhan para pelanggan Tangibles (Bukti langsung) penilaian pasien tentang kebersihan, perlengkapan, fasilitas sarana dan prasarana memadai.

Selain adanya fasilitas kesehatan memadai dalam kaitannya dengan mutu hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat adanya unit rawat inap

memadai juga menjadi pertimbangan terhadap mutu disamping pelayanan yang baik. Rawat jalan yaitu pelayanan medis kepada seseorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. rawat jalan adalah pelayanan kedokteran disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap, pasien katagori ini perlu perhatian ketat petugas puskesmas karena persepsi tentang mutu pelayanan suatu institusi kesehatan terbentuk saat kunjungan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Persepsi merupakan pola pikir positif maupun negatif yang kemudian timbul terhadap tindakan yang muncul, persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap sesuatu kejadian dialami dalam lingkungan yang menjadi anggapan kita setelah pemikiran yang kita memiliki suatu pandangan terkait sesuatu kasus kejadian yang tengah terjadi. Persepsi yang muncul pada pasien puskesmas juga timbul akibat adanya anggapan negatif yang timbul setelah pasien mendapatkan penanganan kesehatan yang diberikan kepadanya. Anggapan baik dan buruknya muncul tergantung pada petugas pelayanan kesehatan dinilai dari Kehandalan, daya tanggap, Jaminan Pelayanan, Empati dan bukti langsung.

Dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya. Pasien memandang bahwa penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan medis dalam upaya peyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan berkualitas, cepat tanggap atas keluhan pasien, serta penyedia fasilitas pelayanan kesehatan yang nyaman, untuk itu puskesmas harus selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan didukung oleh tenaga petugas

dengan profesi dibidang masing-masing agar pelayanan diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien.

Strategi peningkatan pelayanan tersebut melakukan pengukuran persepsi pasien terhadap tingkat kualitas pelayanan puskesmas selama ini dirasakan oleh pasien. Hal ini sangat penting agar di masa mendatang puskesmas dapat melakukan evaluasi dan membenahi salah satu penyumbang faktor terbesar terjadinya ketidakpuasan pasien dengan komunikasi yang dibangun sewaktu tenaga kesehatan menggali informasi dari pasien, dalam praktik medis. Yang sering terjadi masalah pada masyarakat sikap tenaga kesehatan yang kurang memberikan pelayanan pada saat waktu pelayanan, tidak cepat dalam ketanggapan saat pasien berkomunikasi dengan dokter dalam melayani pasien, kurangnya empati dan tidak memahami pasien saat apa yang dipertanyakan dalam memberikan keluhan-keluhan pasien disaat berkonsultasi.

Puskesmas Johan Pahlawan merupakan salah satu puskesmas terletak di kabupaten Aceh Barat Meulaboh. Setelah dilakukannya kunjungan kepuskesmas Johan Pahlawan di dapatkan data awal, pasien rawat jalan pada tahun 2017 yaitu sebanyak 55.602 orang sedangkan pasien rawat jalan pada tahun 2018 terdapat 54.507 orang pada tahun 2019 terdapat 39.880 orang hal ini menunjukkan bahwa terdapat penurunan antara tahun 2017, 2018, dan 2019 jumlah kunjungan pasien di puskesmas johan pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Kemudian menurut wawancara peneliti lakukan pada 3 orang pasien Rawat jalan di Puskesmas Johan Pahlawan 1 diantaranya mengatakan tidak puas dengan pelayanan didapatkan karena Dokter yang menangani pasien tersebut tidak cepat, Kemudian pendapat

responden ke 2 mengatakan kurang puas karena lamanya antrian saat berobat misalnya pasien tersebut datang kepuskesmas pada jam 8 pagi baru mendapatkan pelayanan dari Dokter pada jam 10 pagi terkadang pasien tersebut tidak mau berobat kepuskesmas, mereka menganggap hanya membuang-buang waktu saja untuk menunggu.

Metodelogi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross-sectional (potong lintang) dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian cross-sectional adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variable bebas dan tergantung hanya satu kali pada satu saat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variable yang satu dengan variabel yang lainnya (Notoadmojo, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di Wilayah Kerja Puskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat pemilihan lokasi ini berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Johan Pahlawan, tempat yang akan dilakukan penelitian oleh peneliti dalam melaksanakan kegiatan penelitian (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Johan Pahlawan yang beralamat di Jalan Nasional Desa Rundeng Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Penelitian ini dilaksanakan pada hari senin tanggal 13 sampai hari jum'at tanggal 24 juli tahun 2020.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang pernah datang kepuskesmas sebanyak 39.880 orang pada tahun 2019 yang pernah berobat. Di puskesmas Johan Pahlawan (Data puskesmas Johan Pahlawan Aceh Barat, 2019)

Sampel dalam penelitian ini sebesar 99 orang, maka untuk menentukan besar sampel yang diambil digunakan rumus Slovin :

$$n =$$

Keterangan :

n = Besar sampel

N = Besar Populasi

d = Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan, yaitu 0.5 (Notoadmojo, 2018)

$$n = \frac{39.880}{1 + 39.880}$$

$$n = 99$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah Simple random Sampling. Pengambilan sampel dengan cara acak sesuai dengan kriteria inklusi yang ada dalam anggota populasi. Sampel diambil dari pasien rawat jalan yang ada di wilayah kerja Puskesmas Johan Pahlawa. Untuk menentukan besar sampel yang diambil dari pasien rawat Jalan Puskesmas Johan Pahlawan digunakan rumus umum sebagai berikut :

- 1) Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target dan terjangkau yang akan diteliti (nursalam, 2017). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:
 - a. Pasien dengan berusia 20 -60 tahun
 - b. Pasien yang berkunjung ke puskesmas Johan pahlawan
 - c. Bisa baca tulis, tidak bisu dan tuli
 - d. Bersedia menjadi responden
- 2) Kriteria Ekslusi adalah subjek atau sampel yang tidak memenuhi kriteria inklusi atau tidak layak menjadi sampel (Nursalam 2017).
 - a. Pasien dibawah umur 7 - 11 tahun
 - b. Pasien yang tidak berkunjung ke puskesmas Johan pahlawan

- c. Yang mengalami gangguan jiwa
- d. Tidak bersedia menjadi sebagai responden

Definisi Operasional

Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Keseluruhan Karakteristik produk atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pasien.	Kuesioner	wawancara	1=kurang puas 2=puas	Ordinal
Meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan	Kuesioner	Wawancara	1= Kurang puas 2 = Puas	Ordinal
Meliputi keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan	Kuesioner	Wawancara	1= kurang puas 2= Puas	Ordinal

Data yang telah terkumpul diolah dan dianalisis dengan program komputer. Langkah-langkah proses pengolahan data meliputi:

a. Editing

Yaitu kegiatan memeriksa validitas data yang masuk seperti memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan jawaban, konsistensi antar jawaban, relevansi jawaban, dan keseragaman suatu perhitungan.

b. Coding

Yaitu kegiatan pemberian tanda dari data dan jawaban menurut kategori masing- masing sehingga memudahkan mengelompokkan data.

c. Entry

Yaitu kegiatan memasukkan data yang telah didapat ke dalam program komputer yang telah ditetapkan.

d. Tabulating

Yaitu kegiatan pengelompokkan jawaban dengan cara yang diteliti dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlah beberapa banyak item yang termasuk dalam satu kategori.

Setelah dilakukan pengolahan data, selanjutnya analisis data, Data yang telah

terkumpul dianalisis dengan analisis Univariat dan analisis bivariate. Analisis data dilakukan dengan bantuan program computer.

a. Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel penelitian. Bentuk analisis univariat tergantung jenis datanya. Menurut Notoadmojo (2018), adalah yang dilakukan untuk satu variabel atau per variabel. Tujuannya adalah untuk melihat seberapa besar proporsi variabel yang diteliti dan disajikan dalam bentuk tabel. Analisa univariat dilakukan untuk menggambarkan atau menjelaskan masing-masing variabel yang diteliti dalam bentuk distribusi frekuensi dari setiap penelitian (Notoadmodjo, 2018)

Analisa univariat dilakukan untuk menggambarkan atau menjelaskan masing-masing variabel yang diteliti dalam bentuk distribusi frekuensi dari setiap variabel penelitian (Notoadmodjo, 2018).

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hipotesis dengan menentukan hubungan antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat menggunakan uji statistik Chi-square (Sugiyono, 2018)

Hasil Penelitian

Gambaran umum lokal Penelitian

Wilayah Kerja Puskesmas Johan Pahlawan Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat adalah Desa Blang Beurandang, Gampong Darat, Gampa, Leuhan, Padang Seurahet, Drien Rampak, Lapang, Rundeng, Panggong, Kampung Belakang. Uong Baruh dengan jumlah Kepala Keluarga 3.986 yang merupakan terletak di ibu Kota Kabupaten Aceh Barat.

Adapun batas Kerja Puskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat adalah :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Meurebo.
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah Kerja Puskesmas Suak Ribee.
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Samudera india.
- 4) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kaway XVI.

Secara administrasi pemerintah luas Wilayah Kerja Puskesmas Johan Pahlawan 193,6 Km² . Puskesmas Johan Pahlawan berdiri pada tahun 1992 dengan luas bangunan 520 M² dan luas tanah ± 1500 M².

Status puskesmas Johan Pahlawan adalah rawat jalan berlokasi di jalan Tgk. Driundeng No. 36 Gampong Ujong Baroh Kecamatan Johan Pahlawan dengan Akses ke jalan nasional ± 200 M Jarak tempuh masyarakat ke puskesmas terdekat 0,5 Km, terjauh 6 Km. untuk menghitung dari puskesmas dengan jalan tanpa hambatan, sedangkan hubungan antara Puskesmas dengan Gampong - Gampong di Wilayah kerja Puskesmas Johan Pahlawan cukup besar.

Penduduk di Kecamatan Johan Pahlawan sangat bervariasi dalam hal umur, pekerja dan pendidikan. Jumlah penduduk adalah 32.770 jiwa dengan perbandingan jumlah laki-laki 16,334 jiwa dan jumlah penduduk perempuan adalah 16,236 jiwa yang tersebar dari Gampong - Gampong yang terdapat penduduknya adalah gampong Drien Rampak dengan jumlah 6.428 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk terendah adalah Gampong Darat dengan jumlah penduduk 559 jiwa (Profil Puskesmas Johan Pahlawan, 2019).

Uji Validitas Dan Reliabilitas

1. Keandalan (Reliability)

No	Pernyataan	Nilai r hitung	Keterangan
1.	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas registrasi?	0,617	valid
2	Apakah anda puas jika diperiksa perawat sedangkan dokter berada ditempat?	0,656	Valid
3	Apakah anda puas dengan pemeriksaan dokter disini?	.0,643	Valid
4	Apakah anda puas dengan pemeriksaan perawat disini?	0,716	Valid
5.	Apakah anda puas dengan petugas kamar obat menyampaikan cara pakai obat	0, 620	Valid

Tabel 4.5 Output Reliabilitas Statistik Daya Tanggap (Responsiveness)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	6

Tabel 4.6 validitas Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Pernyataan	Nilai r hitung
1.	apakah anda puas membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk mendaftar?	0,000
2	apakah anda puas perawat melaksanakan pekerjaan dengan cepat?	0,657
3	apakah anda puas perawat berkomunikasi dengan dokter?	.0,860
4	apakah anda puas dengan respon dokter dalam mengajukan pertanyaan sakit yang anda deritaka apakah dokter tersebut berusaha memberikan kenyamanan kepada anda saat mengkonsultasikan sakit yang anda derita?	.0,872
5	apakah anda puas dengan tanggapan dokter ketika anda menyampaikan keluhan sakit yang anda derita?	.0,872

Tabel 4.2 Output Reliabilitas Statistik kehandalan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	5

Tabel 4.3 validitas kehandalan (Reliability)

No	Pernyataan	Nilai r hitung
1.	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas registrasi?	0,517
2	Apakah anda puas jika diperiksa perawat sedangkan dokter berada ditempat?	0,656
3	Apakah anda puas dengan pemeriksaan dokter disini?	.0,643
4	Apakah anda puas dengan pemeriksaan perawat disini?	0,716
5.	Apakah anda puas dengan petugas kamar obat menyampaikan cara pakai obat	0, 620

3. Jaminan (Assurance)

No	Pernyataan	Nilai r hitung	Keterangan
1.	Apakah anda puas pelayanan yang diberikan oleh perawat?	0,718	Valid
2	menurut anda apakah perawat berhati-hati dalam melakukan pekerjaan?	0,901	Valid
3	Apakah dokter melakukan pemeriksaan dengan ramah?	0,852	Valid
4	Apakah perawat memberikan pelayanan dengan sopan?	0,852	Valid

Tabel 4.8 Output Reliabilitas Statistik Jaminan (Assurance)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	4

Tabel 4.9 validitas Jaminan (Assurance)

No	Pernyataan	Nilai r hitung
1.	apakah anda puas membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk mendaftar?	0,000
2	apakah anda puas perawat melaksanakan pekerjaan dengan cepat?	0,657
3	apakah anda puas perawat berkomunikasi dengan dokter?	.0,860
4	apakah anda puas dengan respon dokter dalam mengajukan pertanyaan sakit yang anda deritaka apakah dokter tersebut berusaha memberikan kenyamanan kepada anda saat mengkonsultasikan sakit yang anda derita?	.0,872
5	apakah anda puas dengan tanggapan dokter ketika anda menyampaikan keluhan sakit yang anda derita?	.0,872
6	apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat pada bidang obat?	.0,667

2. Daya tanggap (Responsiveness)

Tabel 4.4 validitas Daya tanggap (Responsiveness)

No	Pernyataan	Nilai r hitung	Keterangan
1.	apakah anda puas membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk mendaftar?	0,656	valid
2	apakah anda puas perawat melaksanakan pekerjaan dengan cepat?	0,657	Valid
3	apakah anda puas perawat berkomunikasi dengan dokter?	.0,860	Valid
4	apakah anda puas dengan respon dokter dalam mengajukan pertanyaan sakit yang anda deritaka apakah dokter tersebut berusaha memberikan kenyamanan kepada anda saat mengkonsultasikan sakit yang anda derita?	.0,872	Valid
5	apakah anda puas dengan tanggapan dokter ketika anda	.0,872	Valid

4. Empati (Empaty)

Tabel 4.10 validitas Empati (Empaty)

No	Pernyataan	Nilai r hitung	Keterangan
1.	apakah anda puas dengan keramahan pelayanan yang diberikan oleh petugas bidang loket?	0,619	Valid
2	Apakah anda puas dengan keramahan pelayanan yang diberikan oleh perawat?	0,675	Valid
3	apakah anda merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter?	0,822	Valid
4	apakah perawat melayani pasien dengan penuh perhatian?	0,812	Valid
5	apakah dokter selalu terseyum kepada pasien?	0,784	Valid
6	apakah dokter selalu memberikan penjelasan yang lengkap mengenai penyakit yang anda derita?	0,812	Valid

Tabel 4.11 Output Reliabilitas Statistik Empati (Empaty)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	6

Tabel 4.12 validitas Empati (Empaty)

No	Pernyataan	Nilai r hitung
1.	apakah anda puas membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk mendaftar?	0,519
2	apakah anda puas perawat melaksanakan pekerjaan dengan cepat?	0,675
3	apakah anda puas perawat berkomunikasi dengan dokter?	0,822
4	apakah anda puas dengan respon dokter dalam mengajukan pertanyaan sakit yang anda deritaka apakah dokter tersebut berusaha	0,812

5. Bukti Langsung (Tangible)

Tabel 4.14 Output Reliabilitas Statistik Bukti Langsung (Tangible)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.408	2

Tabel 4.15 validitas Bukti Langsung (Tangible)

No	Pernyataan	Nilai r hitung
1.	apakah anda puas membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk mendaftar?	0,693
2	apakah anda puas perawat melaksanakan pekerjaan dengan cepat?	0,664

Tabel 4.13 validitas Bukti Langsung (Tangible)

No	Pernyataan	Nilai r hitung	Keterangan
1.	apakah anda puas dengan keramahan pelayanan yang diberikan oleh petugas bidang loket?	0,693	Valid
2	apakah anda puas dengan keramahan pelayanan yang diberikan oleh perawat?	0,664	Valid

1. Umur

Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi (n)	Persentase(%)
1	20 Tahun	3	3.0
2	30 Tahun	13	13.1
3	40 Tahun	27	27.3
4	50 Tahun	39	39.4
5	60 Tahun	17	17.2
Total		99	100.0

Sumber: data primer 2020

2. Jenis Kelamin

Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	39	39.4
2	Perempuan	60	60.6
Total		99	100.0

Sumber: data primer 2020

3. Pekerjaan

Tabel 4.18 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	IRT	32	32.3
2	Pedagang	9	9.1
3	Pelaut	6	6.1
4	Penjahit	12	12.1
5	Petani	6	6.1
6	PNS	19	19.2
7	Swasta	3	3.0
8	WRS	12	12.1
Total		99	100.0

Sumber Data Primer 2020

4. Pendidikan

Tabel 4.19 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat

No	Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	SD	17	17.2
2	SMP	22	22.2
3	SMA	39	39.4
4	S1	21	21.2
Total		99	100.0

Sumber: data primer 2020

Karakteristik Responden

Analisis Univariat

1. Variabel Frekuensi Kehandalan

Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Johan Pahlawan.

No	Pertanyaan	KP	P
1	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas registrasi?	53 (53,5%)	46 (46,5%)
2	Apakah anda puas jika diperiksa perawat sedangkan dokter berada ditempat?	47 (45,7%)	52 (52,5%)
3	Apakah anda puas dengan pemeriksaan dokter disini?	17 (17,2%)	82 (82,8%)
4	Apakah anda puas dengan pemeriksaan perawat disini?	28 (28,3%)	71 (71,7%)
5	Apakah anda puas dengan kamar obat menyampaikan cara pakai obat?	13 (13,1%)	86 (86,9%)

Sumber : Data Primer (diolah) Tahun 2020

2. Variabel Kategori kehandalan

Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi kategori Responden Berdasarkan Kehandalan Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Johan Pahlawan.

No	Kehandalan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Kurang Puas	28	28,3
2	Puas	71	71,7
	Total	99	100,0

Sumber : Data Primer (diolah) Tahun 2020

3. Variabel Frekuensi Daya Tanggap

Tanggap

Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Johan Pahlawan

No	Pertanyaan	KP	P
1	Apakah anda puas membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk mendaftar?	50 (50,5%)	49 (49,5%)
2	Apakah anda puas perawat melaksanakan pekerjaan dengan cepat?	19 (19,2%)	80 (80,8%)
3	Apakah anda puas perawat berkomunikasi dengan dokter?	17 (17,2%)	82 (82,8%)
4	Apakah anda puas dengan respon dokter dalam mengajukan pertanyaan sakit yang anda deritaka apakah dokter tersebut berusaha memberikan kenyamanan kepada anda saat mengkonsultasikan sakit yang anda deritaka?	15 (15,2%)	84 (84,8%)

4. Variabel Kategori Daya Tanggap

Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Kategori Responden Berdasarkan Responden Daya Tanggap Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Johan Pahlawan

No	Daya Tanggap	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Kurang Puas	15	15,2
2	Puas	84	84,8
	Total	99	100,0

Sumber : Data Primer (diolah) Tahun 2020

5. Variabel Frekuensi Jaminan

Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Johan Pahlawan

No	Pertanyaan	KP	P
1	apakah anda puas pelayanan yang diberikan oleh perawat?	14 (14,1%)	85 (85,9%)
2	menurut anda apakah perawat berhati-hati dalam melakukan pekerjaan?	9 (9,1%)	90 (90,9%)
3	apakah dokter melakukan pemeriksaan dengan ramah?	10 (10,1%)	89 (89,9%)
4	apakah perawat memberikan pelayanan dengan sopan?	10 (10,1%)	89 (89,9%)

Sumber : Data Primer (diolah) Tahun 2020

6. Variabel Kategori Jaminan

Distribusi Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Kategori Responden Berdasarkan Jaminan Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Johan Pahlawan

No	Jaminan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Kurang Puas	8	8,1
2	Puas	91	91,1
	Total	99	100,0

Sumber : Data Primer (diolah) Tahun 2020

7. Variabel Frekuensi Empati

Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Johan Pahlawan

No	Pertanyaan	KP	P
1	apakah anda puas dengan keramahan pelayanan yang diberikan oleh petugas bidang loket?	7 (7,1%)	92 (92,9%)
2	apakah anda puas dengan keramahan pelayanan yang diberikan oleh perawat?	10 (10,1%)	89 (89,9%)
3	apakah anda merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter?	12 (12,1%)	87 (87,9%)
	apakah perawat melayani pasien dengan penuh perhatian?	13 (13,1%)	86 (86,9%)
5	apakah dokter selalu tersenyum kepada pasien?	13 (13,1%)	86 (86,9%)

8. Variabel Kategori Empati

Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Kategori Responden Berdasarkan Empati Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Johan Pahlawan

No	Empati	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Kurang Puas	9	9,1
2	Puas	90	90,9
	Total	99	100,0

Sumber : Data Primer (diolah) Tahun 2020

9. Variabel Frekuensi Bukti Langsung

Tabel 4.28 Distribusi Frekuensi Kategori Responden Berdasarkan Bukti Langsung Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Johan Pahlawan

No	Pertanyaan	KP	P
1	Apakah anda puas dengan kebersihan puskesmas	25 (25,3%)	74 (74,7%)
2	Apakah anda puas dengan penambilan petugas yang rapi	7 (7,1%)	92 (92,9%)

Jaminan (Assurance)	Mutu Pelayanan				Total		OR (95%CI)	PValue
	Kurang puas		Puas		N	%		
	N	%	N	%				
kurang puas	6	75,0	2	25,0	8	100	10,00 1,87 -53,2	0,005
Puas	21	23,1	70	76,9	91	100		
Jumlah	27	27,3	72	72,7	99	100		

Sumber : Data Primer (diolah) Tahun 2020

10. Variabel Kategori Bukti Langsung

Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Kategori Responden Berdasarkan Bukti Langsung Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Johan Pahlawan

No	Bukti Langsung	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Kurang Puas	27	27,3
2	Puas	72	72,7
	Total	99	100,0

Sumber : Data Primer (diolah) Tahun 2020

4.3 Analisis Bivariat.

4.3.1 Analisis Bivariat pada Penelitian ini Dilakukan Pada Setiap Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan Rawat Jalan

1. Hubungan Persepsi pasien Kehandalan (reliability) Dengan Mutu pelayanan rawat Jalan diPuskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Kehandalan (reliability)	Mutu Pelayanan				Total		OR (95%CI)	PValue
	Kurang puas		Puas		N	%		
	N	%	N	%				
kurang puas	11	39,3	17	60,7	28	100	2,224 0,868 -5,699	0,151
Puas	16	22,5	55	77,5	71	100		
Jumlah	27	27,3	72	72,7	99	100		

2. Hubungan Persepsi pasien Daya Tanggap (Responsiveness) Dengan Mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Daya Tanggap (Responsiveness)	Mutu Pelayanan				Total		OR (95%CI)	PValue
	Kurang puas		Puas		N	%		
	N	%	N	%				
kurang puas	13	86,7	2	13,3	15	100	32,500 6,59-160,2	0,000
Puas	14	16,7	70	83,3	84	100		
Jumlah	27	27,3	72	72,7	99	100		

3. Hubungan Persepsi pasien Jaminan (Assurance) Dengan Mutu pelayanan rawat jalan diPuskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

4. Hubungan Persepsi pasien Empati (Empaty) Dengan Mutu pelayanan rawat jalan diPuskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Empati (Empaty)	Mutu Pelayanan				Total		OR (95%CI)	PValue
	Kurang puas		Puas		N	%		
	N	%	N	%				
kurang puas	9	100,0	0	0,0	9	100	10,000 3,3 -29,6	0,000
Puas	18	20,0	72	80,0	90	100		
Jumlah	27	27,3	72	72,7	99	100		

5. Hubungan Persepsi pasien Bukti langsung (Tangible) Dengan Mutu pelayanan rawat jalan diPuskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat.

Bukti langsung (Tangible)	Mutu Pelayanan				Total		OR (95%CI)	PValue
	Kurang puas		Puas		N	%		
	N	%	N	%				
kurang puas	16	59,3	11	40,7	27	100	8,066 2,96 -21,9	0,000
Puas	11	15,3	61	84,7	72	100		
Jumlah	27	27,3	72	72,7	99	100		

Pembahasan

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Johan Pahlawan Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen yaitu variabel kehandalan (X1), Daya tanggap (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), Bukti langsung (X5).

Dimensi Kehandalan

Pada penelitian ini ditemukan bahwa faktor kecepatan petugas dalam

memberikan pelayanan dinilai yang baik dan tidak menyebabkan banyak pasien yang datang karena kinerja petugas registrasi yang datang lebih pagi dan petugas dengan demikian pasien menungguantrian tidak lama menimbulkan salah satu dimensi mutu pelayanan adalah memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai waktu yang dibutuhkan, sebagaimana tertera dalam standar pelayanan.

Petugas sudah menggunakan waktu sebaik mungkin yaitu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat, pemeriksaan atau pelayanan yang terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien atau pelanggan yang dilayani bosan atau jenuh dan menganggap bahwa petugas tidak pasien terkesan lambat dan mengakibatkan antrean yang panjang diloket pendaftaran. sementara petugas yang memberikan pelayanan terlalu cepat akan memberkesan dan teliti, tidak asal-asalan, terburu-buru dan harus menawarkan jasa atau layanan dibidang masing-masing. Responden menjawab bahwa dokter cukup baik melakukan pemeriksaan dengan baik, ketepatan dalam memulai pelayanan, dimana dokter tidak terlambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang sudah datang lebih awal.

Berdasarkan hasil analisis Chi-square hubungan antara kehandalan dengan Mutu pelayanan rawat jalan diperoleh bahwa ada sebanyak 71(77,5%) pasien yang mengatakan puas. Sedangkan diantaranya, 28 (39,3%) mengatakan kurang puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $P= 0,151$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara kehandalan dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan (tidak ada hubungan yang signifikan). Dari analisis diperoleh pula nilai $OR = 2,224$ artinya pasien merasa puas mempunyai peluang 2,224 kali lebih

tinggi maka tidak ada hubungan persepsi pasien kehandalan tentang mutu pelayanan rawat jalan di puskesmas Johan pahlawan.

Penelitian yang di lakukan juga sudah relevan dengan yang dilakukan oleh Sarma Eko Natalia Sinaga (2018) dengan judul "Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Misi Lebak" dan penelitian yang di lakukan oleh Renni Tri Wijayanti (2018) dengan judul "Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan di Pukesmas" di dapat kan kepuasan dalam dimensi kehandalan sebesar 71% merasa puas dengan pelayanan rawat jalan pukesmas paripurna, pasien setuju prosedur pelayanan mudah dan jelas serta mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan mengatakan waktu tunggu pelayanan petugas registrasi johan pahlawan menjadi sumber persepsi yang menyatakan mutu pelayanan dan merupakan gambaran citra sebuah puskesmas, karena dari gambaran tersebut masyarakat tidak lama menunggu antrian dibagian kartu, ada juga masyarakat yang mengatakan menunggu antrian di bagian kartu pengobatan tidak lama, waktu tunggu pelayanan dibagian registrasi sudah baik.

Kemudian jawaban dokter atas pertanyaan pasien tentang penyakit yang dideritanya .Penjelasan dokter mengenai penyakit yang diderita pasien perlu disampaikan dalam bahasa yang lebih sederhana dan mudah dimengerti oleh pasien. Mutu pelayanan yang baik dikaitkn dengan kesembuhan dari penyakit peningkatan derajat kesehatan kecepatan pelayanan keramahan petugas dan kemudahan prosedur.Pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan sumber daya SDM, sarana, dan

pelayanan penerimaan resep, peracikan obat, penyerahan obat kepada pasien, informasi obat dan pencacatan/peyimpanan resep. kemudian hasil dari jawaban responden di atas maka distribusi hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Johan Pahlawan hasil tersebut dapat dikategorikan seperti pada tabel di atas.

Dimensi Daya Tanggap

Penelitian yang dilakukan juga sudah relevan dengan yang dilakukan oleh Sarma Aprina Hetikus (2019) dengan judul "Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Puskesmas dan hubungan dengan Kepuasan pasien Rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang" dan penelitian yang dilakukan oleh Renni Tri Wijayanti (2018) dengan judul "Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas" di dapat ada hubungan dalam dimensi daya tanggap sebesar 71% merasa puas dengan pelayanan rawat jalan Puskesmas paripurna, pasien setuju prosedur pelayanan mudah dan jelas serta mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Hasil analisis hubungan antara daya tanggap dengan pelayanan rawat jalan diperoleh bahwa ada sebanyak 83 (83,3%) pasien yang mengatakan puas. Sedangkan diantaranya, 15 (86,7%) mengatakan kurang puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $P= 0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan ada hubungan yang signifikan yang meliputi keinginan pasien para staf untuk membantu pasien yang tidak tahu tempat ruangan pasien yang mau didatangi pasien, petugas lebih memberikan pelayanan respon dengan ketanggapan yang cepat disaat pasien

membutuhkan bantuan dan penuh kepedulian kepada pasien, pasien merasa senang datang ke Puskesmas dilayani dengan baik agar pasien merasa puas. Dari analisis diperoleh pula nilai $OR = 32,500$ artinya pasien tidak puas mempunyai peluang 32,5 kali lebih tinggi daya tanggap maka ada hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan.

Responden berkomunikasi dengan dokter, perawat disebabkan dengan adanya karena kesadaran perawat yang makin meningkatkan tentang pentingnya membina komunikasi yang efektif dan terbuka sehingga pasien sangat puas dalam mengajukan pertanyaan sakit yang diderita pasien dan memberikan dalam berkomunikasi dalam memberikan tindakan yang cepat dan berkomunikasi dengan baik, petugas kesehatan memberikan pelayanan komunikasi yang efektif untuk dapat menyakinkan pasien bahwa pelayanan yang akan diterima benar-benar berkualitas

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan penelitian menemukan bahwa Persepsi pasien dengan Mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Johan Pahlawan ada masyarakat yang mengatakan puas dalam menunggu waktu pendaftaran, dan ada persepsi masyarakat kurang puas dengan pelayanan waktu tunggu dibagian pendaftaran sangat lambat, dalam berkomunikasi dengan dokter kemampuan yang dilakukan oleh petugas langsung untuk memberikan pelayanan yang cepat tanggap.

Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan, sikap tanggap merupakan suatu akibat dan pikiran yang dibutuhkan pada pasien. Dimensi ini menekankan pada ketanggapan dokter dalam menangani masalah

kesehatan pasien, kesiapan dan ketanggapan perawat dalam menangani keluhan pasien, kecepatan dan ketanggapan petugas memberikan informasi yang jelas sebelum melakukan tindakan.

Dimensi Jaminan

Hasil Penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang dilakukan oleh Sarma eko Nata sinaga (2018) dengan judul “ Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di RS Misi Lebak)” Hasil uji statistic diperoleh nilai $P=0.000$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan, assurance merupakan karyawan yang memiliki kesopan-santun, merupakan indikator penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa Persepsi pasien terhadap Mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Johan Pahlawan responden mengatakan bahwa pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh perawat sangat berhati-hati dalam melakukan pekerjaannya, responden mengatakan bahwa pelayanan dokter disini dalam melakukan pemeriksaan dengan ramah dan teliti perawat melayani dengan ramah dan sopan. yaitu menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada pemberian pelayanan atas komunikasi dengan baik, serta perawat menjelaskan informasi tentang obat dengan jelas, dengan baiknya pelayanan yang diberikan kepada pasien maka pasien tersebut merasa senang memberikan penjelasan dengan jelas terhadap pemberian obat dengan jelas, yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan khususnya jaminan pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien

terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Hasil analisis hubungan antara jaminan dengan pelayanan rawat jalan diperoleh bahwa ada sebanyak 91 (75,9%) pasien yang mengatakan puas. Sedangkan diantaranya, 8 (74,0%) mengatakan kurang puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $P=0,005$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara jaminan dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan ada hubungan yang signifikan meliputi pengetahuan petugas yang lebih tinggi dalam bekerja dibidang masing-masing dan juga memahami dibidang yang lain supaya pasien lebih merasa yakin untuk dibantu disaat melihat petugas dalam bekerja dan dapat dipercaya pasien dalam hal keraguan apapun disaat pasien membutuhkan penobatan untuk kesembuhan pasien.

Dari analisis diperoleh pula nilai $OR = 10,00$ artinya pasien tidak puas mempunyai peluang 10,0 kali maka ada hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan.

Dimensi Empati

Hasil Penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang dilakukan oleh Sarma eko Nata sinaga (2017) dengan judul “ Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di RS Misi Lebak)” Hasil uji statistic diperoleh nilai $P=0.000$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan, mampu memberikan kemudahan, memiliki rasa kepedulian, penuh perhatian maka pasien akan memiliki persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan penelitian menemukan bahwa

Persepsi pasien terhadap Mutu pelayanan rawat jalan di Puskesmas Johan Pahlawan responden mengatakan bahwa petugas di Puskesmas Johan Pahlawan merasa nyaman berkonsultasi dengan dokter dan penuh kepedulian pasien dalam memberikan pelayanan berupa memberikan motivasi kepada pasien ataupun dorongan agar pasien semangat dalam pengobatan, pelayanan yang memiliki perhatian yang tinggi melayani dengan penuh perhatian dan keramah tamahan petugas dalam melayani pasien untuk kesembuhan yang dideritakan oleh pasien serta perhatian secara individu dalam berkonsultasi dengan dokter dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien. Petugas selalu memberikan senyum dan sapa untuk lebih dekat kepada pasien dan menayakan hal yang diinginkan pasien untuk meberikan rasa sakit kepada dokter.

Hasil analisis hubungan antara empati dengan pelayanan rawat jalan diperoleh bahwa ada sebanyak 90 (80,0%) pasien yang mengatakan puas. Sedangkan diantaranya, 9 (100,0%) mengatakan kurang puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p= 0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan ada hubungan yang singnifikan meliputi kemampuan dalam melakukan hubungan komunikasi yang bisa dimengerti agar pasien lebih paham disaat pasien mendegarkan penyakit yang dideritakan pasien yang disampaikan dari dokter dengan bahasa yang bisa dimengerti pasien agar pasien merasa puas dan lebih jelas dimengerti, dan perhatian lebih kepada pasien agar pasien merasa yakin dengan kesembuhan pasien. Dari analisis diperoleh pula nilai $OR = 10,000$ artinya pasien tidak puas mempunyai peluang 10,00 kali maka ada

hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan empati pelayanan kurang puas.

Dimensi Bukti langsung

Bukti fisik dalam pelayanan kesehatan meliputi sarana yang ada dalam penyediaan jasa pelayanan kesehatan, sumber daya menurut hasil dalam melakukan pertanyaan kepada pasien menyatakan menurut responden puskesmas terlihat bersih dan rapi adanya tempat parkir yang cukup dipuseksemas Johan Pahlawan tersedianya tempat duduk yang nyaman untuk pasien dan ruangan yang bersih, serta penampilan karyawan sangat rapi. Penampilan pelayanan rawat jalan tidak hanya sebatas penampilan fisik bangunan puskesmas tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana prasaranan penunjang dan perawatan. Pelayanan yang bermutu meliputi penampilan fasilitas seperti gedung dan ruangan tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapi dan kenyamanan ruangan kelengkapan peralatan komunikasi dan penambilan karyawan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang dilakukan oleh Sarma eko Nata sinaga (2017) dengan judul " Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Persepsi Pasien/Keluarga Di RS Misi Lebak Banten)" Hasil uji statistic diperoleh nilai $P= 0.000$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang singnifikan antara bukti langsung dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan, kebersihan dan kerapian ruangan, peralatan perawat, persepsi pasien terhadap bukti langsung membawa pengaruh pada kepuasan setelah mendapatkan pelayanan rawat jalan di Rumah sakit.

Hasil analisis hubungan antara Bukti lansung dengan pelayanan rawat

jalan diperoleh bahwa ada sebanyak 72 (84,7%) pasien yang mengatakan puas. Sedangkan diantaranya, 27 (59,3%) mengatakan tidak puas. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p= 0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan ada hubungan yang signifikan dalam meliputi fasilitas ruangan yang bersih dan peralatan dengan tetatarapi dan lengkap agar pasien nyaman melihat ruangan yang nyaman disaat melakukan pengobatan dan juga petugas agar melakukan pakaian yang rapi bersih supaya pasien puas dengan melihat kerapian petugas dipuskesmas johan pahlawa. Dari analisis diperoleh pula nilai OR = 8,066 artinya pasien tidak puas mempunyai peluang 8,066 kali maka ada persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Tidak ada hubungan variabelkehandalan Dengan mutu pelayanan rawat jalan terbukti dengan nilai Pvalue = 0,151
- 2) Ada hubungan variabel daya tanggap Dengan mutu pelayananrawat jalan terbukti dengan nilai Pvalue=0,000
- 3) Ada hubungan variabel jaminan Dengan mutu pelayanan rawat jalan terbukti dengan nilai Pvalu= 0,005
- 4) Ada hubungan variabel empati Dengan mutu pelayanan rawat jalan terbukti dengan nilai Pvalues= 0,000
- 5) Ada hubungan variabel bukti Dengan mutu pelayanan rawat jalan terbukti dengan nilai Pvalues= 0,000

Daftar Pustaka

- 2017. Pelayanan pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan masyarakat* Vol 1, (2) : 37-47 Fakultas Kesehatan Masyarakat UNDIP.
- A. R, Muh Ryman Napirah. 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Diwilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso Pengembangan Kota, Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan.
- Aina, Almardian. 2018. Hubungan Persepsi Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Dirumah Sakit Siloam Bali. *Jurnal Virgin*, Jilid1, Nol 2, Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Dhyhan Pura.
- Azwar, A. 2010. Menjaga Mutu Pelayanan Rawat Jalan , *jurnal Sosial Politik Dan Pengelolaan Sumber Daya Pembaguanan* Vol 3, iSSN :2337-4004 Jakarta: Universitas Sam Ratulangi
- Bharata. 2019. Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat jalan Puskesmas Kedung Banteng *Jurnal Ilmu Kesehatan*. Vol 2 No 1.
- BPJS Aceh Barat. 2016.
- Bron; Byne. 2019. Pengaruh Praktek Sumber Daya Manusia Terhadap Keadilan Terhadap Kinerja Organisasi. *Jurnal Ecosystem* Volume 19 Nomor 1.
- Devito. 2019. Hubungan Komunikasi Antara Petugas Kesehatan dengan Prilaku Ibu Hamil Di Puskesmas Tanjoge Soppeng *journal* Fakultas Kesehatan Masyarakat ISSN 2721-2920

- Ending, sugesti. 2013 Hubungan Persepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RDUD Kota Salatiga
- Fiil, Hendra, Hasbi. 2012. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol 1, (2) : 37-47* Fakultas Kesehatan Masyarakat UNDIP.
- Habibi, Muhammad. 2018. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Instalasi Rawat Jalan, Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang vol 2, Nol (1) *Jurnal Kesehatan*. Jakarta: Indonesia Universitas Esa Unggul.
- Hidaya, Muhmad Anly Bachtiar. 2018. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Akk*. Vol 2 No.1. Jakarta.
- Hidayat. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Healt Books
- Jalaludin, Rakmat. 2019. *Jurnal Persepsi Pasien Dalam Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya Pustaka Universitas Negeri Manado
- Karono 2017 Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Roka hulu Kecamatan Rambah Kabupaten Roka Hulu *jurnal Vol 1 Febuari 2017*
- Notoadmojo. 2018. Analisis Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan kesehatan pada Peserta Jaminan Di Wilayah Puskesmas *Jurnal Ilmu Kesehatanm Masyarakat Vol 9 Nomor 1*.
- Notoadmojo. 2018. Kenyamanan Dan Kepuasan pasien dalam Proses Interaksi Pelayanan RSUD Petala Bumi *Jurnal Endurance vol 3 Nomor 1*
- Notoatmodjo S. 2012. *Jenis Metode Penelitian*. Jakarta: PT Rine Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Jenis Metode Penelitian*. Jakarta: PT Rine Cipta
- Nursalam. 2017. Teknik Pengambilan Sampel kriteria inklusi dan eklusi
- Parasuraman, Zeithaml. 2018. Hubungan Persepsi Pasien rawat Jalan Tentang Mutu pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Di RSUD kota Salatiga. *Jurnal Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol 14 (2) Juni 2018 ISSN 2087-2879
- Rahmadani. 2017. Analisis Hubungan Persepsi pasien dengan mutu pelayanan Rawat jalan *jurnal kesehatan masyarakat Universitas diponegoro Vol 1, Nomor 2*
- Rahmadani. 2017. *Jurnal Hubungan Persepsi Pasien Dengan Mutu Pelayanan rawat Jalan Puskesmas jurnal universitas Muhammadiyah Ponorogo ISSN : 199*
- Sarwono. 2019. Persepsi Pasien Sikap Masyarakat Dalam Penentuan Waktu Kecamatan Barat Kabupaten Kabupaten Magetan. *Jurnal Agastya*. Vol. 5 No. 1.
- Soekanto. 2019. Analisis Pemanfaatan pelayanan kesehatan dipuskesmas Dempar kecamatan Nyutan Kabupaten Kutai Barat lestari Husadamahakam *Skripsi Pelayanan Kesehatan*
- 2019. Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelaysnan Minimal Bidang Kesehatan JogLoabang* .
- Sugihartono. 2018. Analisis fektor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Keberadaan Perda Syariah Di kota

- Serang Hadisuprpto Arifin buku penerbit alizamar
- Sugihartono 2018 Jurnal Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan ulang Rawat jalan Umum Dipuskesmas Ciputar
- Sugiyono 2018 Jenis Data Teknik Pengumpulan Data
- Sugiyono, 2011 Statistik Untuk Penelitian, Bandung: Alfabet
- Surhadi Prayitno. 2017 Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Ruang Dahlia RSUD Kota Madiun. Jurnal Program Studi Kesehatan Masyarakat Vol 3, (1) : ISSN : 2528-5602
- Tony, A. 2016 Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di wilayah Kerja Puskesmas Tambatana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. Jurna Pengembangan .Kota Vol 4 (1) :29-39, DOI: Universitas Tadulako.
- Walgito 2017 Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas jurnal Of Public Healt Ressearch Vol 7 Nomor 10
- Walgito. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas kabupaten Semarang Kesehatan Masyarakat,34