

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BANDA ACEH SETELAH BERLAKUNYA KEBIJAKAN 144

*The Difference of Patient Satisfaction in Banda Aceh Primary Health Centers after
Implementation of 144 Policy*

Sitti Sarah¹, Asnawi Abdullah², dan Aulina Adamy³

^{1,2,3} Magister Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh, Aceh,
23245

sittisarah2015@gmail.com¹, asnawi.abdullah@gmail.com², aulinaunmuha@gmail.com³

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan pada kebijakan 144 (diagnosis penyakit) era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dilaksanakan secara berjenjang dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama di puskesmas. Implementasi kebijakan 144 berimplikasi pada peningkatan jumlah kunjungan pasien ke puskesmas yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banda Aceh setelah dan sebelum berlakunya kebijakan 144 (diagnosis penyakit). **Metode:** Penelitian ini bersifat observasional analitik dengan desain *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kesehatan pada saat penelitian. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 121 orang di Puskesmas Baiturrahman dan 25 orang di Puskesmas Lampaseh. Analisis data menggunakan uji *Wilcoxon matched-pairs signed-rank test* dan uji *Wilcoxon rank-sum test*. **Hasil:** Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien sebelum berlakunya kebijakan 144 dengan setelah berlakunya kebijakan 144 di Puskesmas Baiturrahman dan Lampaseh pada dimensi kehandalan (*p-value* 0,0001), dan secara keseluruhan (*p-value* 0,0009). Selanjutnya terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien antara Puskesmas Baiturrahman dengan Puskesmas Lampaseh setelah berlakunya kebijakan 144 pada setiap dimensi: penampilan fisik (*p-value* 0,0001), kehandalan (*p-value* 0,0001), ketanggapan (*p-value* 0,012), jaminan (*p-value* 0,002), dan empati (*p-value* 0,0001). **Saran:** Puskesmas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan terutama meliputi kenyamanan ruang pemeriksaan, pemberian informasi kepada pasien, kelengkapan alat-alat kesehatan dan obat-obatan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Puskesmas, Kebijakan 144 (Diagnosis penyakit)

ABSTRACT

Background: Health service of policy 144 (disease diagnosis) in JKN era is implemented gradually from the health care beginning level which aims to provide qualified health service. The implementation of policy 144 influences the raising number of patient's visit to health centers that will affect the level of patient satisfaction. Therefore, this research is aimed to analyze the difference of patient satisfaction level in Banda Aceh health centers after and before policy 144 (disease diagnosis) is applied. **Methods:** This research is observational analytic with cross sectional design. The population in this study were all outpatients who receive health services in health centers. Samples were taken with a purposive sampling technique as many as 121 people in Baiturrahman health centers and 25 people at Lampaseh health centers. The data is analyzed by using the *Wilcoxon matched-pairs signed-rank test* and the *Wilcoxon rank-sum test*. **Result:** There are the differences of patient satisfaction level between before and after policy 144 is health centers of Baiturrahman and Lampaseh in dimensional reliability (*p-value* 0,0001) and (*p-value* 0,0009) in overall. Furthermore, the differences also lies in both health centers after policy 144 be in force in every dimension those are, tangibles (*p-value* 0,0001), reliability (*p-value* 0,0001), responsiveness (*p-value* 0,012), assurance (*p-value* 0,002), empathy (*p-value* 0,0001). **Suggestion:** Health centers is expected to be able to increase the overall patient satisfaction, especially include the examination room comfort, information delivery for the patient, the completeness of medical equipment and medicines and provide quick and uncomplicated.

Keywords : Patient Satisfaction, Health Center, Policy 144 (Disease Diagnosis)

PENDAHULUAN

Pada era JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) diberlakukan suatu kebijakan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 mengenai suatu kebijakan diagnosis penyakit yang harus tuntas dilayani di fasilitas kesehatan primer. Di dalam Kebijakan 144 (diagnosis penyakit) ini harus menangani 144 diagnosis penyakit dengan tingkat kemampuan empat sesuai dengan Kompetensi Dokter Umum yang dapat ditangani di FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama). Namun, bila pasien telah terjadi komplikasi, tingkat keparahan (*severity of illness*) tiga ke atas, adanya penyakit kronis lain dan pasien dengan daya tahan tubuh menurun, yang seluruhnya membutuhkan penanganan lebih lanjut, maka dokter layanan primer secara cepat dan tepat harus membuat pertimbangan dan memutuskan dilakukan rujukan¹.

Pelayanan kesehatan pada JKN saat ini lebih berfokus pada pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk menekan tingginya pasien yang berkunjung ke rumah sakit². Untuk itu kualitas fasilitas kesehatan primer harus dijaga dan diperkuat, mengingat efek dari implementasi JKN ke depan akan mengakibatkan naiknya permintaan (*demand*) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena kepastian jaminan sudah didapatkan. Jika puskesmas tidak diperkuat, masyarakat akan mengakses fasilitas kesehatan tingkat lanjutan sehingga akan terjadi kembali fenomena rumah sakit sebagai puskesmas raksasa³.

Setelah diberlakukannya kebijakan 144 diagnosis penyakit yang harus tuntas dilayani di fasilitas kesehatan (faskes) primer di era JKN jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan tingkat pertama semakin meningkat. Menurut Humas (2015) kunjungan ke fasilitas kesehatan primer jauh lebih tinggi dibanding fasilitas kesehatan lanjutan. Di tahun 2014, kunjungan pasien ke faskes

primer mencapai 61,7 juta, dan faskes lanjutan 21 jutaan⁴. Angka rujukan ke faskes lanjutan pun cukup rendah, di bawah 30%.

Jika dilihat berdasarkan jumlah kunjungan pasien per hari dan per bulan pada Puskesmas Baiturrahman dan Puskesmas Lampaseh menunjukkan angka kunjungan yang berfluktuasi. Oleh karena itu peneliti memilih Puskesmas tersebut sebagai lokasi penelitian dengan melihat jumlah kunjungan pasien, jumlah rujukan dan didukung dengan status puskesmas ISO dan non ISO untuk membedakan karakteristik di antara kedua Puskesmas tersebut. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL (*Service Quality*): *tangibles* (wujud nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian), *assurance* (jaminan pasti), dan *emphaty* (perhatian)⁸ setelah dan sebelum berlakunya Kebijakan 144.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik melalui pendekatan *cross-sectional* yang dilakukan pada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Baiturrahman dengan responden pembanding yaitu pasien yang berkunjung di Puskesmas Lampaseh di Kota Banda Aceh. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung dan menerima pelayanan kesehatan pada saat penelitian ini dilakukan. Sampel yang akan diambil adalah pasien yang berkunjung dan mendapat pelayanan kesehatan rawat jalan pada Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Unit Gawat Darurat (UGD) di Puskesmas Baiturrahman dan Puskesmas Lampaseh. Pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Besar sampel ditentukan dengan perhitungan penentuan sampel minimal dua kelompok independen untuk uji hipotesa terhadap dua proporsi dari rumus

Lwanga & Lemeshow (1997)⁹. Didapatkan sampel sebesar 146 sampel: Puskesmas Baiturrahman sebesar 121 responden dan Puskesmas Lampaseh sebesar 25 responden.

Data primer dalam penelitian dengan pengamatan dan wawancara langsung kepada responden atau pengunjung puskesmas dengan menggunakan bantuan kuesioner. Data sekunder berupa data yang dikumpulkan dari catatan/laporan Dinas Kesehatan dan puskesmas tentang kunjungan pasien, serta data

kependudukan yang diperoleh dari profil Puskesmas. Analisis data menggunakan uji *Wilcoxon matched-pairs signed-rank test* untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi *ServQual*. Uji *Wilcoxon rank-sum test* digunakan untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien antara Puskesmas Baiturrahman dan Puskesmas Lampaseh sebelum dan setelah kebijakan 144 dengan menggunakan program komputer STATA 13.

HASIL PENELITIAN

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien

Analisa perbedaan tingkat kepuasan pasien setelah dan sebelum berlakunya

kebijakan 144 di Puskesmas Baiturrahman, Lampaseh dapat dilihat pada **Tabel 1** di bawah ini.

Tabel 1. Analisa Perbedaan Tingkat Kepuasan Setelah dan Sebelum Berlakunya Kebijakan 144 di Puskesmas Baiturrahman dan Puskesmas Lampaseh

Dimensi	Setelah Kebijakan 144			Sebelum Kebijakan 144			Beda Setelah dan sebelum	P-Value
	Mean Harapan	Mean Kenyataan	Gap	Mean Harapan	Mean Kenyataan	Gap		
Puskesmas Baiturrahman								
Penampilan Fisik	23,669	18,595	-5,074	23,669	18,455	-5,214	0,140	0,301
Kehandalan	32,521	29,008	-3,512	32,521	29,008	-2,312	-1,200	0,014
Ketanggapan	17,380	15,231	-2,149	17,380	19,372	1,992	-4,141	0,0001
Jaminan	19,372	15,198	-4,174	19,372	15,190	-4,182	0,008	0,824
Empati	33,149	27,711	-5,438	33,149	27,702	-5,446	0,008	0,689
Keseluruhan	126,091	104,116	-21,975	126,091	105,529	-20,567	-1,408	0,0009
Puskesmas Lampaseh								
Penampilan Fisik	23,680	18,840	-4,840	23,680	18,450	-5,320	0,374	0,317
Kehandalan	33,120	28,160	-4,960	33,120	28,520	-4,600	-0,360	0,467
Ketanggapan	17,120	17,320	-0,200	17,120	17,110	-0,020	-0,220	0,157
Jaminan	19,080	17,120	-1,960	19,080	17,320	-1,760	-0,200	0,729
Empati	31,200	28,160	-3,040	31,200	4,520	-4,840	2,406	0,0001
Keseluruhan	124,200	109,600	-14,600	124,200	108,160	-16,040	1,440	0,084

Berdasarkan **Tabel 1** di atas menunjukkan bahwa pada Puskesmas Baiturrahman rata-rata nilai gap setelah berlakunya Kebijakan 144 dari kelima dimensi diperoleh tingkat kepuasan pasien sebesar -21,975. Sedangkan sebelum berlakunya Kebijakan 144 diperoleh nilai gap -20,567. Selanjutnya terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara

rata-rata tingkat kepuasan pasien setelah berlakunya Kebijakan 144 dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebelum berlakunya Kebijakan 144 pada dimensi kehandalan (*p-value* 0,014), dimensi ketanggapan (*p-value* 0,0001) dan secara keseluruhan (*p-value* 0,0009).

Pada Puskesmas Lampaseh menunjukkan rata-rata nilai gap setelah

berlakunya Kebijakan 144 dari kelima dimensi diperoleh tingkat kepuasan pasien sebesar -14,600 sedangkan sebelum berlakunya kebijakan 144 diperoleh nilai gap -16,040. Selanjutnya terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara rata-rata tingkat kepuasan pasien setelah berlakunya Kebijakan 144 dengan rata-rata

tingkat kepuasan pasien sebelum berlakunya Kebijakan 144 pada dimensi empati (*p-value* 0,0001) namun tidak terdapat perbedaan rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*p-value* 0,467), dimensi ketanggapan (*p-value* 0,157), jaminan (*p-value* 0,729) dan secara keseluruhan (*p-value* 0,084).

Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien

Analisa perbedaan tingkat kepuasan pasien setelah dan sebelum berlakunya

Kebijakan 144 di Puskesmas Baiturrahman dan Lampaseh dapat dilihat pada **Tabel 2** di bawah ini.

Tabel 2. Analisa Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Setelah dan Sebelum Berlakunya Kebijakan 144 di Puskesmas Baiturrahman dan Puskesmas Lampaseh

Dimensi	Setelah Kebijakan 144			Sebelum Kebijakan 144			Beda Setelah dan sebelum	p Value
	Mean Harapan	Mean Kenyataan	Gap	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kenyataan	Gap		
Penampilan Fisik	23,671	18,637	-5,034	23,671	18,521	-5,151	0,117	0,248
Kehandalan	32,685	27,514	-5,171	32,685	28,966	-3,719	-1,452	0,0001
Ketanggapan	17,336	15,589	-1,747	17,336	15,507	-1,827	0,082	0,183
Jaminan	19,322	15,527	-3,795	19,322	15,555	-3,767	-0,028	0,986
Empati	32,815	27,795	-5,021	32,815	27,479	-5,336	0,315	0,158
Keseluruhan	125,829	105,013	-20,815	125,829	109,842	-15,986	-4,829	0,0001

Berdasarkan **Tabel 2** menunjukkan bahwa rata-rata nilai gap setelah berlakunya Kebijakan 144 dari kelima dimensi diperoleh tingkat kepuasan pasien sebesar -20. Sedangkan sebelum berlakunya Kebijakan 144 diperoleh nilai gap -15,986. Selanjutnya terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara rata-rata tingkat kepuasan pasien setelah berlakunya Kebijakan 144 dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebelum berlakunya Kebijakan 144 pada dimensi kehandalan (*p-value* 0,001) dan secara keseluruhan (*p-value* 0,0001).

Sedangkan berdasarkan **Tabel 3** menunjukkan perbedaan rata-rata tingkat kepuasan pasien antara Puskesmas Baiturrahman dengan Puskesmas Lampaseh setelah berlakunya Kebijakan 144 dan sebelum berlakunya Kebijakan

144. Terlihat bahwa terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Lampaseh pada dimensi Penampilan fisik (*p-value* 0,0001); Kehandalan (*p-value* 0,0001); ketanggapan (*p-value* 0,012); jaminan (*p-value* 0,002) dan empati (*p-value* 0,0001) setelah berlakunya Kebijakan 144. Selanjutnya analisa sebelum berlakunya Kebijakan 144 juga terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Lampaseh pada dimensi penampilan fisik (*p-value* 0,0001); Kehandalan (*p-value* 0,0001); dan jaminan (*p-value* 0,024) dan empati (*p-value* 0,0001).

Tabel 3. Analisa Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *SERVQUAL* di Puskesmas Baiturrahman dan Lampaseh Setelah dan Sebelum Berlakunya Kebijakan 144

Dimensi	Setelah Kebijakan 144			Sebelum Kebijakan 144		
	Gap PKM Baiturrahman	Gap PKM Lampaseh	<i>p-value</i>	Gap PKM Baiturrahman	Gap PKM Lampaseh	<i>p-value</i>
Penampilan Fisik	-5,074	-4,840	0,0001	-5,214	-5,320	0,0001
Kehandalan	-3,512	-4,960	0,0001	-2,312	-4,600	0,0001
Ketanggapan	-2,149	-0,200	0,012	1,992	-0,020	0,065
Jaminan	-4,174	-1,960	0,002	-4,182	-1,760	0,024
Empati	-5,438	-5,438	0,0001	-5,446	-4,830	0,0001

PEMBAHASAN

Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi pada Puskesmas Setelah dan Sebelum Berlakunya Kebijakan 144

Penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan rata-rata nilai gap dari kelima dimensi setelah berlakunya Kebijakan 144 dan sebelum berlakunya Kebijakan 144. Pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Baiturrahman dengan masing-masing nilai gap setelah Kebijakan 144 sebesar (-21,975) yang berarti pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sebelum Kebijakan 144 sebesar (-20,568) juga menunjukkan bahwa sebelum berlakunya Kebijakan 144 pasien juga belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada Puskesmas Baiturrahman.

Pada Puskesmas Lampaseh rata-rata nilai gap setelah berlakunya Kebijakan 144 dari kelima dimensi diperoleh nilai sebesar (-14,600) yang berarti pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Lampaseh sedangkan sebelum berlakunya Kebijakan 144 diperoleh nilai gap (-16,040) yang juga menunjukkan pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan gap menunjukkan bahwa di Puskesmas Baiturrahman kepuasan pasien sebelum Kebijakan 144 lebih puas dari pada setelah Kebijakan 144.

Menurut asumsi peneliti salah satu

penyebabnya seperti yang diketahui bahwa setelah berlakunya Kebijakan 144 peran petugas puskesmas akan semakin bertambah terutama dokter sebagai penanggung jawab dalam memberikan rujukan kepada pasien. Apabila 144 penyakit tersebut dapat ditangani di puskesmas maka pasien tidak akan dirujuk karena hal ini tidak sesuai dengan *standard operational and procedure* (SOP) dan ketentuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada Rawat Jalan Tingkat Pertama. Sebelum Kebijakan 144 diberlakukan, pasien dapat meminta rujukan dengan bebas sesuai dengan keinginannya sendiri sehingga ada beberapa pasien tidak merasa puas. Dengan jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Baiturrahman yang semakin tinggi maka pelaksanaan kebijakan ini tentu akan berpengaruh pada beban kerja petugas puskesmas yang juga berimplikasi pada ketidakpuasan pasien dan pasien juga harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan kesehatan di puskesmas.

Pada Puskesmas Lampaseh gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa pasien setelah berlakunya Kebijakan 144 lebih puas daripada sebelum kebijakan. Menurut asumsi peneliti hal ini dapat disebabkan oleh jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Lampaseh termasuk kategori rendah sehingga kebijakan ini membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena tidak terlalu berpengaruh pada beban kerja petugas puskesmas.

Banyak faktor penyebab ketidakpuasan

pasien, salah satu penyebab ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan disebabkan oleh perbedaan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di puskesmas. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan tergantung bagaimana kemampuan petugas kesehatan di puskesmas dalam menyediakan layanan kesehatan memenuhi keinginan pasien secara konsisten dan berkesinambungan¹⁰. Menurut Kotler (2003) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan yang diinginkannya terhadap suatu pelayanan¹¹. Gonzales (1999) dikutip oleh Hakim (2006) menyatakan bahwa tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan kesehatan sangat subjektif sifatnya, banyak faktor yang berperan dalam membuat seseorang menjadi puas terhadap pelayanan kesehatan¹².

Selanjutnya terdapat perbedaan rata-rata yang bermakna antara rata-rata tingkat kepuasan pasien setelah berlakunya Kebijakan 144 dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebelum berlakunya Kebijakan 144 pada dimensi kehandalan (*p-value* 0,014), dimensi ketanggapan (*p-value* 0,0001), dan secara keseluruhan (*p-value* 0,0009) pada puskesmas Baiturrahman. Dimensi kehandalan dimaksudkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya dengan segera dan memuaskan dengan akurasi yang tinggi kepada pasien. Sedangkan ketanggapan adalah keinginan atau kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, tepat waktu kepada pelanggan¹³. Pada Puskesmas Lampaseh perbedaan rata-rata tingkat kepuasan pasien setelah berlakunya Kebijakan 144 dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebelum berlakunya Kebijakan 144 diagnosis penyakit terdapat pada dimensi empati (*p-value* 0,0001).

Perbedaan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi SEVQUAL pada Puskesmas Baiturrahman dan Lampaseh Setelah dan Sebelum Berlakunya Kebijakan 144

Dalam penelitian ini diperoleh bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara rata-rata harapan pasien dengan rata-rata persepsi (kenyataan) pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baiturrahman dan Lampaseh pada dimensi penampilan fisik, kehandalan, ketanggapan jaminan, empati dan secara keseluruhan baik setelah berlakunya Kebijakan 144 maupun sebelum berlakunya Kebijakan 144 di puskesmas dengan *p-value* yang sama besar (*p-value* 0,000). Rata-rata gap setelah berlakunya Kebijakan 144 berdasarkan kelima dimensi menunjukkan pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di puskesmas Baiturrahman dengan rata-rata gap -20,815. Begitu pula dengan sebelum berlakunya Kebijakan 144 pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan terlihat dari rata-rata nilai gap sebanyak -15,986. Perbedaan rata-rata yang signifikan antara rata-rata tingkat kepuasan pasien setelah berlakunya Kebijakan 144 dengan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebelum berlakunya Kebijakan 144 pada dimensi kehandalan (*p-value* 0,0001) dan secara keseluruhan (*p-value* 0,0001).

Analisa Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *ServQual* antara Puskesmas Lampaseh dengan Puskesmas Baiturrahman

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat perbedaan rata-rata tingkat kepuasan pasien antara Puskesmas Baiturrahman dengan Puskesmas Lampaseh setelah berlakunya Kebijakan 144 dan sebelum berlakunya Kebijakan 144. Perbedaan yang signifikan setelah Kebijakan 144 terlihat pada penampilan fisik (*p-value* 0,0001), kehandalan (*p-value* 0,0001), ketanggapan (*p-value* 0,012) dan

jaminan (*p-value* 0,002) dan dimensi empati (*p-value* 0,001), begitu pula sebelum Kebijakan 144 perbedaan terlihat pada seluruh dimensi dengan masing-masing *p-value* pada dimensi penampilan fisik (*p-value* 0,0001); kehandalan (*p-value* 0,0001); dan jaminan (*p-value* 0,024), dan empati (*p-value* 0,0001) hanya pada dimensi ketanggapan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan (*p-value* 0,065). Menurut asumsi peneliti perbedaan tingkat kepuasan pada kedua puskesmas bisa disebabkan karena perbedaan keadaan dan kegiatan pada masing-masing puskesmas baik setelah berlakunya kebijakan maupun sebelum berlakunya kebijakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kepuasan pasien di puskesmas Kota Banda Aceh setelah dan sebelum berlakunya Kebijakan 144 belum sesuai dengan harapan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata kepuasan pasien setelah dan sebelum berlakunya Kebijakan 144 pada kelima bernilai *negative*. Sedangkan perbedaan rata-rata kepuasan pasien setelah berlakunya Kebijakan 144 dengan kepuasan pasien sebelum berlakunya Kebijakan 144 di Puskesmas Baiturrahman menunjukkan perbedaan yang signifikan pada dimensi kehandalan, ketanggapan dan secara keseluruhan.

Perbedaan rata-rata kepuasan pasien setelah berlakunya Kebijakan 144 dengan sebelum berlakunya Kebijakan 144 di Puskesmas Lampaseh tidak menunjukkan perbedaan rata-rata kepuasan pasien sebelum berlakunya Kebijakan 144 dengan setelah berlakunya Kebijakan 144 pada setiap dimensi maupun keseluruhan. Adapun perbedaan kepuasan pasien antara Puskesmas Baiturrahman dengan Puskesmas Lampaseh setelah berlakunya Kebijakan 144 dan sebelum berlakunya Kebijakan 144 menunjukkan perbedaan secara bermakna pada setiap dimensi

maupun kepuasan total.

Saran

Disarankan bagi pengelola Dinas Kesehatan Kota Banda Aceh agar dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan puskesmas secara terus menerus sehingga kekurangan-kekurangan yang terjadi pada pelayanan di puskesmas dapat di minimalisir. Kepada petugas puskesmas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien terutama meliputi kenyamanan ruang pemeriksaan, pemberian informasi kepada pasien, kelengkapan alat-alat kesehatan dan obat-obatan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan data dasar untuk mengadakan penelitian selanjutnya yang lebih kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes R. I., **Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Paduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer**, Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 2014.
2. Hamja Y., **Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasan dan Citra terhadap Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Jakarta: Studi Kasus Mahasiswa UIN Jakarta Pasien Rawat Jalan Poli Umum**, Tesis, Jakarta: 2015.
3. Thabrany H., **Jaminan Kesehatan Nasional**, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
4. Humas, **Pahami Lebih Dalam tentang Sistem Rujukan Berjenjang dan Pola Pembayaran BPJS Kesehatan ke Faskes**, Grup Komhal, 2015.
5. Hatmoko, **Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas**, 2006. [cited 2016 26 Januari]. Tersedia di <<http://freewbtown.com/cakmoki/librar/y/doc/monki-yankispread.pdf>>

6. Nabbuye-Sekandi J., Makumbi F. E., Kasangaki A., Kizza I. B., Tugumisirize J., Nshimye E., *et al.* **Patient satisfaction with services in outpatient clinics at Mulago hospital, Uganda**, *Int J Qual Health Care*; 2011;23(5), 516-23.
7. Pujihastuti A., **Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Askeskin, Askes PNS, Umum pada Pelayanan Loker Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Karanganyar**, Tesis, Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2009.
8. Parasuraman E. A., **A Multiple Item Scale for Measuring Consumer perceptions of Service Quality**, *Journal of Retailing*; 1988; Vol. 64.
9. Lwanga, S. & Lemeshow, S., **Sample Size Determination in Health Studies**, Jenewa: WHO; 1997.
10. Naidu, A., **Factors Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality**; *IJHCQA*, 22(4), pp.366–377; 2009.
11. Kotler P., **Marketing Management**, New Jersey: Prentice Hall Int'l; 2003.
12. Gonzales, **Culture, Disease and Healing**, Edited by David Landy, Mac Millan, Newyork: Co Inc; 1999.
13. Supranto J., **Pengukuran Tingkat kepuasan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar**, Jakarta: PT. Rineka Cipta; 2011.