

PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN KESEHATAN PRIMER MENGENAI KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS BADAN LAYANAN UMUM DI KABUPATEN GIANYAR

Rina Listyowati*, Putu Ayu Indrayathi, Ni Made Sri Nopiyan

Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

*email : rina.listyowati@yahoo.com

ABSTRACT

One of the reasons for establishing Public Service Agency (BLU) policy at Community Health Care Centers is the number of complaints for poor quality services. This policy was implemented in January 2010 by the Gianyar Government in every Community Health Care Center in Gianyar. This is the realization of the Gianyar Government's attention in improving the quality of the Community Health Care Center Services. This study aims to determine the public perception of the quality of services provided by the Community Health Care Center in Gianyar District.

This study was a cross-sectional analytic study and conducted at four Community Health Care Centers with BLUD's status in Gianyar District with 105 respondents selected by multistage random sampling method. The data collection included survey questionnaires and analyzed descriptively by chi square test.

The results showed that overall the respondents had a "good" perception towards the elements of Community Health Care Center services with BLU status in Gianyar District. However, there are three elements that were "perceived as poor" comprising responsiveness (14.3%), accuracy (11.4%) and environmental comfort (12.4%). The results of the chi square test showed that there were significant differences between the age factors with the respondent perceptions of service quality in Community Health Care Center with BLU status ($p = 0.004$), but gender, education level and occupation did not have a meaningful relationship. This research suggests that the Health Office should increase the intensity of coaching and facilitation of procedures related to the Community Health Care Center so that the expected performance of attendant care becomes more patterned.

Keywords : quality of care, community health care center, local public service agencies (BLUD)

ABSTRAK

Salah satu alasan dibentuknya kebijakan Badan Layanan Umum (BLU) Puskesmas yakni terdapat banyaknya keluhan masyarakat akan rendahnya kualitas pelayanan di Puskesmas. Kebijakan ini mulai diterapkan sejak Januari tahun 2010 oleh Pemerintah Kabupaten Gianyar di setiap Puskesmas yang ada di Gianyar. Hal ini merupakan wujud nyata perhatian Pemerintah Gianyar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas di Kabupaten Gianyar.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di 4 Puskesmas BLUD di Kabupaten Gianyar dengan jumlah responden sebanyak 105 orang yang dipilih dengan metode *multistage random sampling*. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner yang kemudian dianalisis secara deskriptif dengan uji *chi square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memiliki persepsi "baik" terhadap unsur pelayanan Puskesmas BLU di Kabupaten Gianyar. Namun, terdapat 3 unsur yang memiliki persepsi "kurang baik" yakni unsur kecepatan pelayanan (14,3%), ketepatan jadwal pelayanan (11,4%) dan kenyamanan lingkungan (12,4%). Hasil uji *chi square* menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara faktor umur dengan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Puskesmas BLU ($p=0,004$), tetapi jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan tidak memiliki hubungan yang bermakna.

Penelitian ini menyarankan pihak Dinas Kesehatan sebaiknya meningkatkan intensitas pembinaan dan fasilitasi terkait dengan prosedur-prosedur Puskesmas perawatan sehingga diharapkan kinerja petugas menjadi lebih terpola.

Kata kunci: kualitas pelayanan, puskesmas, BLUD

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak asasi setiap manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa sehingga perlu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh. Saat ini, pembangunan kesehatan telah berhasil meningkatkan status kesehatan masyarakat yang ditunjukkan dari menurunnya Angka Kematian Ibu (AKI), Angka Kematian Bayi (AKB) dan prevalensi gizi kurang. Hasil tersebut tidak lepas dari berbagai upaya yang telah dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas dan jaringannya. Akan tetapi, puskesmas dan jaringannya mempunyai beberapa permasalahan dalam upaya meningkatkan status kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya, antara lain adalah keterbatasan biaya operasional untuk pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2011).

Mengingat puskesmas sebagai ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat, maka dibentuklah Badan Layanan Umum (BLU) Puskesmas di Indonesia untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Banyaknya keluhan masyarakat akan rendahnya kualitas pelayanan di puskesmas menjadi salah satu alasan dibentuknya BLU Puskesmas. Pemerintah Kabupaten Gianyar telah melaksanakan kebijakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di setiap puskesmas yang ada di Gianyar sejak bulan Januari tahun 2010. Pelaksanaan BLUD di Kabupaten Gianyar merupakan wujud nyata perhatian pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan puskesmas terhadap masyarakat (Sutiarini, 2011).

Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan dasar dituntut untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas terutama setelah puskesmas ditingkatkan statusnya sebagai badan layanan umum. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan sebuah studi untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi pengguna layanan kesehatan dasar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan penelitian *cross-sectional*. Populasi penelitian merupakan pengguna layanan kesehatan primer di 13 Puskesmas di Kabupaten Gianyar. Populasi terjangkau penelitian ini yaitu pengguna layanan kesehatan dasar di 4 Puskesmas se-Kabupaten Gianyar dengan jumlah kunjungan pasien tertinggi dan terendah. Puskesmas dengan kunjungan pasien tertinggi terdiri dari 1 Puskesmas Perawatan yaitu Puskesmas Ubud I dan 1 Puskesmas non keperawatan yaitu Puskesmas Sukawati II. Sedangkan Puskesmas dengan kunjungan pasien terendah terdiri dari 1 Puskesmas Perawatan yaitu Puskesmas Payangan dan 1 puskesmas non keperawatan yaitu Puskesmas Tegallalang II.

Pada awalnya sampel akan dipilih dengan metode *proportional stratified random sampling* untuk menentukan jumlah sampel secara proporsional di setiap Puskesmas. Selanjutnya, sampel pada setiap Puskesmas akan dipilih secara *random sampling* sampai memenuhi proporsi yang telah ditentukan sebelumnya. Besar sampel dalam penelitian ini berjumlah 105 orang. Data akan dikumpulkan melalui survei kuesioner

mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik yang disusun oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN). Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas BLU di Kabupaten Gianyar. Selanjutnya, data dianalisis secara bivariat menggunakan uji *chi square* untuk mengetahui faktor karakteristik responden yang berpengaruh dengan persepsi responden terhadap dimensi kualitas pelayanan Puskesmas BLU.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 105 orang yang berasal dari 4 Puskesmas terdiri dari Puskesmas Ubud I sebanyak 31 responden, Puskesmas Sukawati II sebanyak 32 responden, Puskesmas Payangan sebanyak 29 responden dan Puskesmas Tegalalang II sebanyak 13 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak terdapat pada kelompok umur 26-35 Tahun (42,9%) dan yang paling sedikit terdapat pada kelompok umur 45 ke atas (11,4%) dari seluruh responden yang diteliti. Jika dilihat dari jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (58,1%) dan (41,9%) yang berjenis kelamin laki-laki. Dilihat dari tingkat pendidikan responden, sebagian besar responden (43,8%) memiliki pendidikan terakhir SLTA dan (5,7%) dengan pendidikan terakhir diploma. Berdasarkan pekerjaan utama yang dimiliki responden, sebagian besar yaitu sebanyak 35 responden (33,3%) berprofesi sebagai pegawai swasta.

Distribusi Persepsi Pengguna Layanan Puskesmas sebagai Responen Terhadap Unsur-Unsur Pelayanan Puskesmas BLUD

Analisis persepsi pengguna layanan Puskesmas terhadap unsur pelayanan Puskesmas BLU dilakukan dengan mencari nilai rata-rata hasil jawaban responden yang kemudian dikelompokkan menjadi kategori baik dan kurang baik. Hasil survei persepsi pengguna layanan Puskesmas terhadap unsur pelayanan Puskesmas BLU dapat dilihat pada tabel 1.

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan responden memiliki persepsi yang "baik" mengenai unsur-unsur pelayanan Puskesmas BLU di Kabupaten Gianyar. Namun, terdapat sejumlah responden yang memiliki persepsi "kurang baik" terhadap beberapa unsur-unsur pelayanan Puskesmas BLU, diantaranya kecepatan pelayanan (14,3%), ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (11,4%), kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (12,4%).

Dalam hal ini, terdapat 15 responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap kecepatan pelayanan di Puskesmas BLU. Menurut Juliansyah (2012), kecepatan pelayanan Puskesmas dapat dipengaruhi oleh antrean di loket yang lama dan juga kesiapan dari petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan. Dalam penelitian Anjaryani (2009), diungkapkan bahwa kecepatan pelayanan dapat dipengaruhi kompetensi teknis dari petugas yang meliputi keterampilan, pengetahuan dan kualifikasi dari petugas. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan menurut Laksono (2005) adalah dengan

pembakuan prosedur urutan pelayanan (mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan pengobatan dan pemberian obat di apotek) dan menampilkan prosedur urutan tersebut di gedung bagian depan yang bisa terlihat dengan mudah oleh pasien yang datang. Selain itu, peningkatan kecepatan pelayanan dilakukan dengan memberikan standar waktu pelayanan yang jelas (misalnya pendaftaran dilakukan dalam waktu kurang dari 10 rnenit) dan bila perlu diberikan sanksi dan teguran apabila telah rnelewati batas waktu yang ditentukan serta melengkapi alat bantu kerja yang dibutuhkan untuk kecepatan dan ketepatan terutama di bagian administrasi, loket dan pendaftar.

Tabel 1. Distribusi Persepsi Pengguna Layanan Puskesmas sebagai Respoden Terhadap Unsur-Unsur Pelayanan Puskesmas BLU

Variabel (Unsur Pelayanan Puskesmas)	Frekuensi (Persepsi Pengguna Layanan)		Total (%)
	Kurang Baik (%)	Baik (%)	
Kemudahan prosedur pelayanan	0 (0%)	105 (100%)	105 (100%)
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	1 (1%)	104 (99%)	105 (100%)
Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	0 (0%)	105 (100%)	105 (100%)
Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	4 (3,8%)	101 (96,2%)	105 (100%)
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1 (1%)	104 (99%)	105 (100%)
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1 (1%)	104 (99%)	105 (100%)
Kecepatan pelayanan	15 (14,3%)	90 (85,7%)	105 (100%)
Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	0 (0%)	105 (100%)	105 (100%)
Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	6 (5,7%)	99 (94,3%)	105 (100%)
Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	0 (0%)	105 (100%)	105 (100%)
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan/biaya yang telah ditetapkan	8 (7,6%)	97 (92,4%)	105 (100%)
Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	12 (11,4%)	93 (88,6%)	105 (100%)
Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	13 (12,4%)	92 (87,6%)	105 (100%)
Keamanan pelayanan	1 (1%)	104 (99%)	105 (100%)

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat sebagian kecil pengguna pelayanan Puskesmas memiliki persepsi yang “kurang baik” mengenai ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang juga akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Mote (2008), ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelaksanaan dipengaruhi oleh jadwal pelayanan yang kurang jelas dan tidak dapat dipertanggungjawabkan yang berdampak kepada keberadaan petugas Puskesmas. Salah satu upaya puskesmas untuk meminimalisir hal tersebut adalah dengan mengeluarkan SOP mengenai waktu pelayanan serta adanya pengaturan pelayanan teknis dan administrasi yang seimbang dan terpadu untuk mengoptimalisasi kinerja Puskesmas.

Jika ditinjau dari unsur kenyamanan lingkungan, masih terdapat 13 responden yang memiliki persepsi kurang baik mengenai kenyamanan lingkungan di Puskesmas BLU di Kabupaten Gianyar. Menurut Mote (2008), indikator kenyamanan lingkungan dapat dilihat dari tingkat kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan. Sebagian besar pasien maupun keluarga pasien merasa tidak nyaman karena harus menunggu sambil berdiri karena kehabisan tempat duduk. Selain itu, kenyamanan pasien akan berkurang apabila kondisi toilet kurang bersih, serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan kurang lengkap sehingga banyak pasien yang hanya mendapatkan perawatan seadanya yang kemudian dirujuk ke rumah sakit untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut.

Menurut Laksono (2005), salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung Puskesmas meliputi penyediaan fasilitas umum berupa tempat parkir, kamar kecil, dan ruang tunggu yang nyaman bagi pengunjung, menjaga kebersihan di seluruh wilayah puskesmas, dan melengkapi kebutuhan alat-alat yang diperlukan terutama yang berhubungan langsung dengan pelayanan kesehatan pasien, baik kelengkapan alat pemeriksaan, pengobatan, dan penunjangnya seperti laboratorium, serta menyusun panduan penarnpilan bagi petugas puskesmas.

Hubungan Karakteristik Responden dengan Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan pada Puskesmas BLU di Kabupaten Gianyar Faktor Umur

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 2, dapat diketahui bahwa sebanyak 17 responden (16,2%) pada kelompok umur 26-35 tahun memiliki persepsi “kurang baik” mengenai pelayanan yang diberikan puskesmas BLU, sedangkan 22 responden (21,0%) dari kelompok umur 36-45 tahun memiliki persepsi “baik” atas pelayanan yang diberikan puskesmas BLU. Dari hasil uji *chi square* diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan mengenai persepsi responden terhadap pelayanan Puskesmas BLU diantara ke-4 katagori umur responden ($p=0,004$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sufriana (2012) bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara umur responden dengan dimensi kualitas pelayanan. Menurut pendapat Resmisari (2008) mengungkapkan bahwa pasien berumur tua

lebih banyak merasa puas dibandingkan dengan pasien berumur muda. Hal ini disebabkan karena seringnya pasien berumur tua memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas puskesmas mengenai keadaannya, sehingga kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman

terhadap kesehatannya dapat terpenuhi. Sedangkan, kelompok usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi antara Umur Responden dengan Persepsi Responden Terhadap Seluruh Unsur Pelayanan Puskesmas BLU

Variabel	Persepsi Responden Terhadap Seluruh Unsur Pelayanan Puskesmas BLU		Total	Nilai P
	Kurang Baik (%)	Baik (%)		
Umur Responden				
≤25 Tahun	13 (12,4%)	9 (8,6%)	22 (21%)	0,004
26-35 Tahun	17 (16,2%)	28 (26,7%)	45 (42,9%)	
36-45 Tahun	4 (3,8%)	22 (21,0%)	26 (24,8%)	
>45 Tahun	8 (7,6%)	4 (3,8%)	12 (11,4%)	
Total	42 (40%)	63 (60%)	105 (100%)	

Faktor Jenis Kelamin

Tabel 3. Distribusi Frekuensi antara Jenis Kelamin Responden dengan Persepsi Responden Terhadap Seluruh Unsur Pelayanan Puskesmas BLU

Variabel	Persepsi Responden Terhadap Seluruh Unsur Pelayanan Puskesmas BLU		Total	Nilai P
	Kurang Baik (%)	Baik (%)		
Jenis Kelamin				
Laki-laki	19 (18,1%)	25 (23,8%)	44 (41,9%)	0,572
Perempuan	23 (21,9%)	38 (36,2%)	61 (58,1%)	
Total	42 (40%)	63 (60%)	105 (100%)	

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa (21,9%) responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki persepsi "kurang baik" mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas BLU, sedangkan (23,8%) responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki persepsi "baik" atas pelayanan yang diberikan Puskesmas BLU. Dari hasil uji *chi square* dapat diketahui bahwa tidak

terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi responden laki-laki dan perempuan terhadap pelayanan Puskesmas BLU ($p=0,572$). Hal ini sejalan dengan penelitian Anjaryani (2009) yang mengungkapkan bahwa jenis kelamin tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap sudut pandang mereka akan kualitas pelayanan Puskesmas. Akan tetapi yang terjadi

sebenarnya, bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh atas pandangan mereka terhadap pelayanan yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat keseluruhan pelayanan yang diberikan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Namun, hal ini tidak sejalan dengan penelitian

Herlina (2010) yang menyatakan bahwa jenis kelamin mempengaruhi kepuasan, dimana laki-laki cenderung memiliki tuntutan lebih besar untuk memperoleh pelayanan yang lebih dalam mencapai kepuasan dibandingkan perempuan.

Faktor Pendidikan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi antara Pendidikan Terakhir Responden dengan Persepsi Responden Terhadap Seluruh Unsur Pelayanan Puskesmas BLU

Variabel	Persepsi Responden Terhadap Seluruh Unsur Pelayanan Puskesmas BLU		Total	Nilai P
	Kurang Baik (%)	Baik (%)		
	Pendidikan Terakhir			
SD Ke bawah	5 (4,8%)	8 (7,6%)	13 (12,4%)	0,097
SLTP	8 (7,6%)	18 (17,1%)	26 (24,8%)	
SLTA	16 (15,2%)	30 (28,6%)	46 (43,8%)	
D1-D3-D4	5 (4,8%)	1 (1,0%)	6 (5,7%)	
S-1	8 (7,6%)	6 (5,7%)	14 (13,3%)	
Total	42 (40%)	63 (60%)	105 (100%)	

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa sebanyak 8 responden (7,6%) dengan pendidikan terakhir S-1 memiliki persepsi “kurang baik” mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas BLU, sedangkan 30 responden (28,6%) dengan pendidikan terakhir SLTA dan 18 responden (17,1%) dengan pendidikan SLTP memiliki persepsi “baik” atas pelayanan yang diberikan Puskesmas BLU. Hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan mengenai persepsi responden terhadap pelayanan puskesmas BLU diantara ke-5 tingkat pendidikan terakhir yang dimiliki responden ($p=0,097$). Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Herlina (2010), yang menyatakan bahwa terdapat

hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien. Seseorang yang memiliki pengetahuan dan pendidikan yang tinggi mempunyai berbagai keinginan terhadap barang dan jasa, sehingga mereka berusaha untuk memenuhi sesuai dengan pengetahuan yang mereka miliki dalam mencapai kepuasannya (Tjiptoherijanto, 1994).

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 5, dapat diketahui bahwa sebanyak 15 responden (14,3%) yang berprofesi sebagai wiraswasta/usahawan memiliki persepsi “kurang baik” mengenai pelayanan yang diberikan Puskesmas BLU, sedangkan 25 responden (23,8%) yang berprofesi sebagai pegawai swasta memiliki persepsi “baik” atas pelayanan yang diberikan Puskesmas

BLU. Hasil uji *chi square* menunjukkan dengan persepsi responden terhadap bahwa tidak terdapat perbedaan yang pelayanan puskesmas BLU ($p=0,076$). signifikan antara jenis pekerjaan utama

Faktor Pekerjaan Utama

Tabel 5. Distribusi Frekuensi antara Pekerjaan Utama Responden dengan Persepsi Responden Terhadap Seluruh Unsur Pelayanan Puskesmas BLU

Variabel	Persepsi Responden Terhadap Seluruh Unsur Pelayanan Puskesmas BLU		Total	Nilai P
	Kurang Baik (%)	Baik (%)		
	Pekerjaan Utama			
PNS/TNI/POLRI	4 (3,8%)	0 (0%)	4 (3,8%)	
Pegawai Swasta	10 (9,5%)	25 (23,8%)	35 (33,3%)	
Wiraswasta/Usahawan	15 (14,3%)	18 (17,1%)	33 (31,4%)	0,076
Pelajar/Mahasiswa	4 (3,8%)	5 (4,8%)	9 (8,6%)	
Lainnya	9 (8,6%)	15 (14,3%)	24 (22,9%)	
Total	42 (40%)	63 (60%)	105 (100%)	

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anjaryani (2009) dan Sufriana (2012), yang mengungkapkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden yang bekerja maupun tidak bekerja tidak berorientasi pada status pekerjaan, tetapi sama-sama mengharapkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik agar dirinya segera sembuh, karena semakin lama sakit semakin banyak waktu yang terbuang dan mengurangi pemasukan responden secara finansial.

SIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan responden memiliki persepsi yang "baik" mengenai unsur-unsur pelayanan Puskesmas BLU di Kabupaten Gianyar. Namun, terdapat sejumlah responden yang memiliki persepsi "kurang baik" terhadap beberapa unsur-

unsur pelayanan puskesmas BLU, diantaranya kecepatan pelayanan (14,3%), ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (11,4%), kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (12,4%). Berdasarkan hasil analisis bivariat, faktor umur memiliki hubungan yang signifikan dengan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Puskesmas BLU, sedangkan faktor karakteristik responden lainnya tidak berhubungan secara signifikan. Oleh sebab itu, pihak Dinas Kesehatan sebaiknya meningkatkan intensitas pembinaan dan fasilitasi terkait dengan prosedur-prosedur puskesmas perawatan sehingga diharapkan kinerja petugas menjadi lebih terpola.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih yang besar kami sampaikan kepada pihak intitusi PSKM Universitas Udayana atas bantuan

pendanaan yang diberikan sehingga penelitian ini bisa dilaksanakan, juga kepada Puskesmas BLUD di Kabupaten Gianyar dan seluruh responden yang terlibat dalam proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani (2009). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*.
- Juliansyah, Noor (2012). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana prdana Media
- Kementerian Kesehatan RI. (2012). *Petunjuk Teknis Bantuan Operasional Kesehatan*. Jakarta.
- Mote, F. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngresep Semarang*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Sutiarini,M (2011). *Analisis SWOT Puskesmas BLUD Se-Kabupaten Gianyar*. Thesis MIKM Pasca Sarjana Universitas Udayana.2011
- Tjiptoherijanto, (1994). *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan*, Jakarta
- Trinantoro, Laksono (2005). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*. Andi. Jakarta