

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Hasil penelitian

1.1.1 Gambaran Umum Lokasi

Penelitian ini dilakukan di UPT Puskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto. Jumlah penduduk di wilayah kerja UPT Puskesmas Pacet sebanyak 34.791 jiwa yang terdiri dari 17.337 laki-laki dan 17.414 perempuan.

Batas-batas wilayah UPT Puskesmas Pacet yaitu :

1. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Gondang
2. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Trawas
3. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Pandan
4. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Batu (UPT Puskesmas Pacet, 2019)

UPT Puskesmas Pacet mempunyai visi yaitu “Terwujudnya masyarakat Kecamatan Pacet mandiri dalam hidup sehat”. Sejalan dengan visi UPT Puskesmas Pacet, maka dalam rangka pencapaiannya diperlukan misi yang diselenggarakan yaitu :

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di Kecamatan pacet.
2. Mendorong terwujudnya kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.
3. Mewujudkan, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau.
4. Meningkatkan upaya pengendalian penyakit dan penanggulangan masalah kesehatan. (UPT Puskesmas Pacet, 2019)

1.1.2 Data Umum

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di UPT Puskesmas Pacet Pada Bulan April 2021

No.	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	17-25 tahun	38	38.0
2.	26-35 tahun	39	39.0
3.	36-45 tahun	13	13.0
4.	46-65 tahun	6	6.0
5.	56-65 tahun	4	4.0
Jumlah		100	100.0

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan table 4.1 jika melihat jawaban responden pada kuesioner, nilai minimum atau usia responden paling muda adalah 17 tahun dengan frekuensi sebesar 3 responden. Sedangkan nilai maksimum atau usia responden paling tua adalah 65 tahun dengan frekuensi sebesar 1 orang. Nilai modus atau angka usia yang sering muncul adalah 29 tahun dengan frekuensi sebesar 10 orang. Sementara rata-rata usia responden atau nilai mean yaitu 30,46 dengan standar deviasi 10,629. Standar deviasi yang lebih kecil dari mean seperti pada penelitian ini menunjukkan arti bahwa mean merupakan representasi yang baik dari keseluruhan data (Wahana Komputer, 2018).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di UPT Puskesmas Pacet Pada Bulan April 2021

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	28	28.0
2.	Perempuan	72	72.0
Jumlah		100	100.0

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan table 4.2 jenis kelamin perempuan adalah responden terbanyak yaitu 72% dari 100 responden pada penelitian ini. Jika melihat data penduduk dalam wilayah kerja UPT Puskesmas Pacet, jumlah penduduk sebanyak 34.791 jiwa yang terdiri dari 17.414 perempuan dan penduduk laki-laki sebanyak 17.337 jiwa (UPT Puskesmas Pacet, 2019).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di UPT Puskesmas Pacet Pada Bulan April 2021

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sekolah	3	3.0
2.	SD	35	35.0
3.	SMP	19	19.0
4.	SMA/SMK	39	39.0
5.	Perguruan Tinggi	4	4.0
Jumlah		100	100.0

Sumber : Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 4.3 jika frekuensi tingkat pendidikan dilakukan dari yang terendah ke tertinggi, maka urutannya adalah tidak sekolah, perguruan tinggi, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat, dengan urutan persentase 3%, 4%, 19%, 35%, 39%. sementara berdasarkan data kependudukan kecamatan Pacet termasuk dalam kategori daerah dengan tingkat pendidikan sedang. Hal tersebut didasarkan pada alasan bahwa jumlah penduduk terbanyak adalah dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat, tidak sekolah/ tidak tamat SD, selanjutnya SMP/ sederajat, dan sebagian kecil adalah lulusan perguruan tinggi (UPT Puskesmas Pacet, 2019).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di UPT Puskesmas Pacet Pada Bulan April 2021

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga	64	64.0
2.	Wiraswasta	22	22.0
3.	Buruh/Karyawan	6	6.0
4.	Petani	5	5.0
5.	Pengajar	1	1.0
6.	PNS	2	2.0
	Jumlah	100	100.0

Sumber : Data Primer 2021

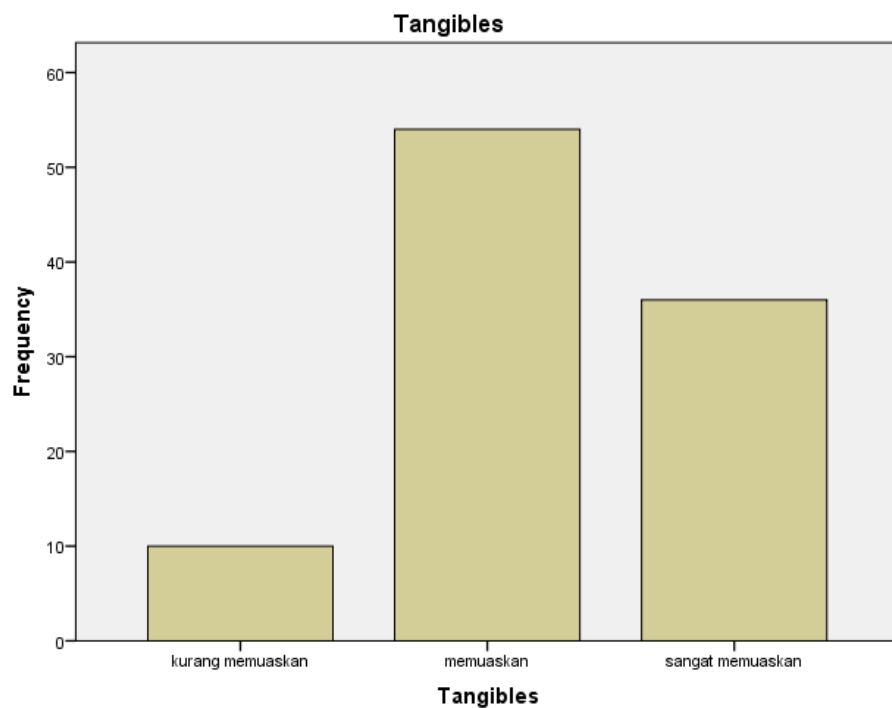
Berdasarkan tabel 4.4 tentang data demografi pasien berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah tidak bekerja sebanyak 64 responden. Pada penelitian ini, jawaban tidak bekerja dipilih oleh banyak responden sebagai ibu rumah tangga. Tidak adanya

pekerjaan ibu rumah tangga karena pilihan jawaban pekerjaan pada kuesioner penelitian ini berdasarkan pada macam-macam pekerjaan masyarakat Kecamatan Pacet, Kabupaten Mojokerto.

1.1.3 Data Khusus

1) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Tangibles

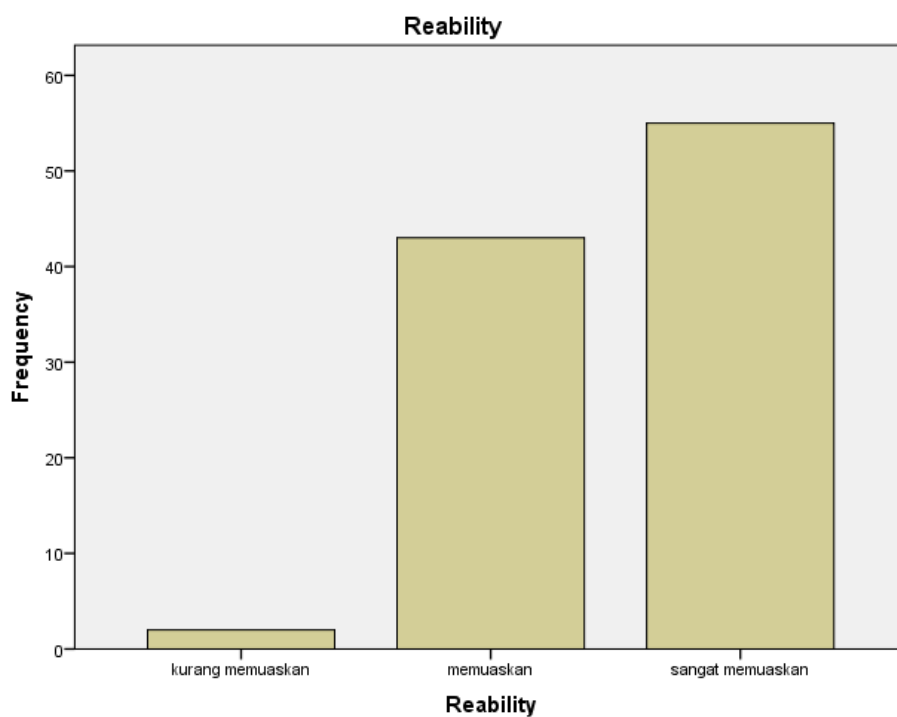
Grafik 4.1 Frekuensi Dimensi Tangibles (n=100)



Dari grafik 4.1 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* dinyatakan sangat memuaskan 36%, yang menyatakan memuaskan 54%, sedangkan yang menyatakan kurang memuaskan sebanyak 10%.

2) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Reability

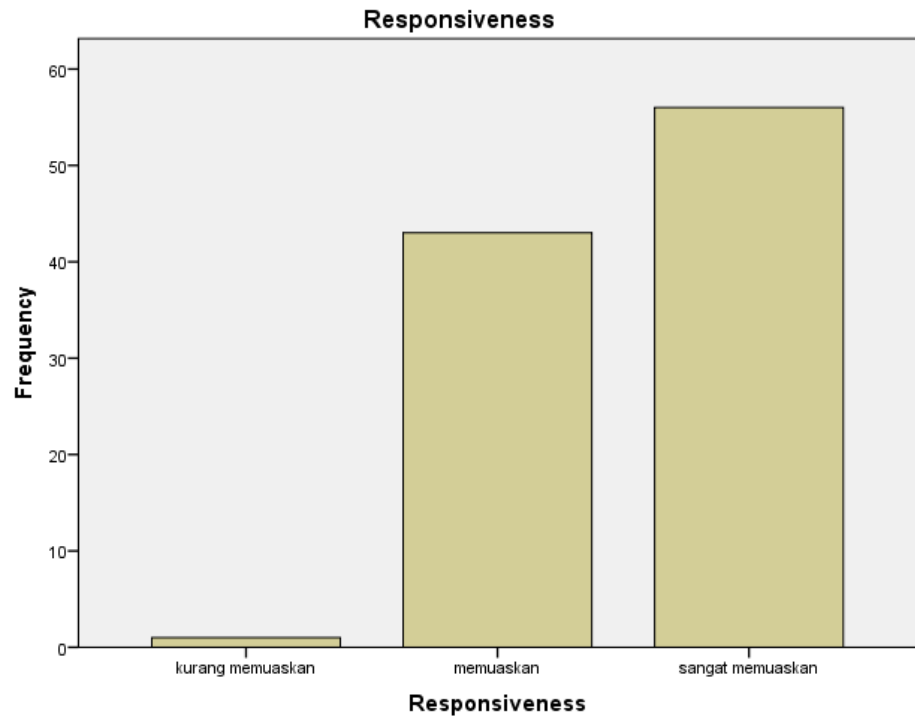
Grafik 4.2 Frekuensi Dimensi Reability (n=100)



Dari grafik 4.2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reability* dinyatakan sangat memuaskan 55%, yang menyatakan memuaskan 43%, sedangkan yang menyatakan kurang memuaskan sebanyak 2%.

3) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Responsiveness

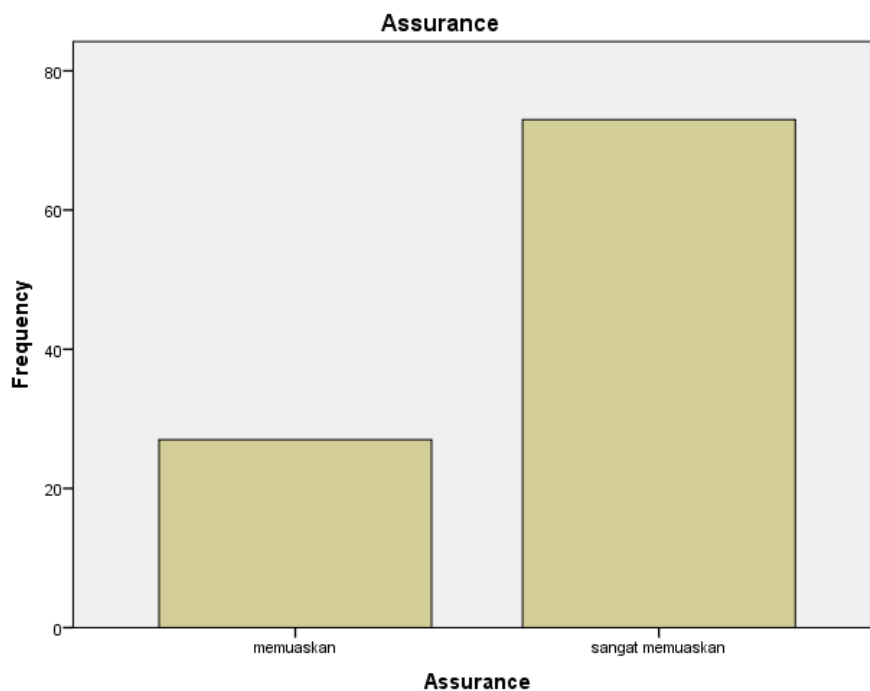
Grafik 4.3 Frekuensi Dimensi Responsiveness (n=100)



Dari grafik 4.3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* dinyatakan sangat memuaskan 56%, yang menyatakan memuaskan 43%, sedangkan yang menyatakan kurang memuaskan sebanyak 1%.

4) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Assurance

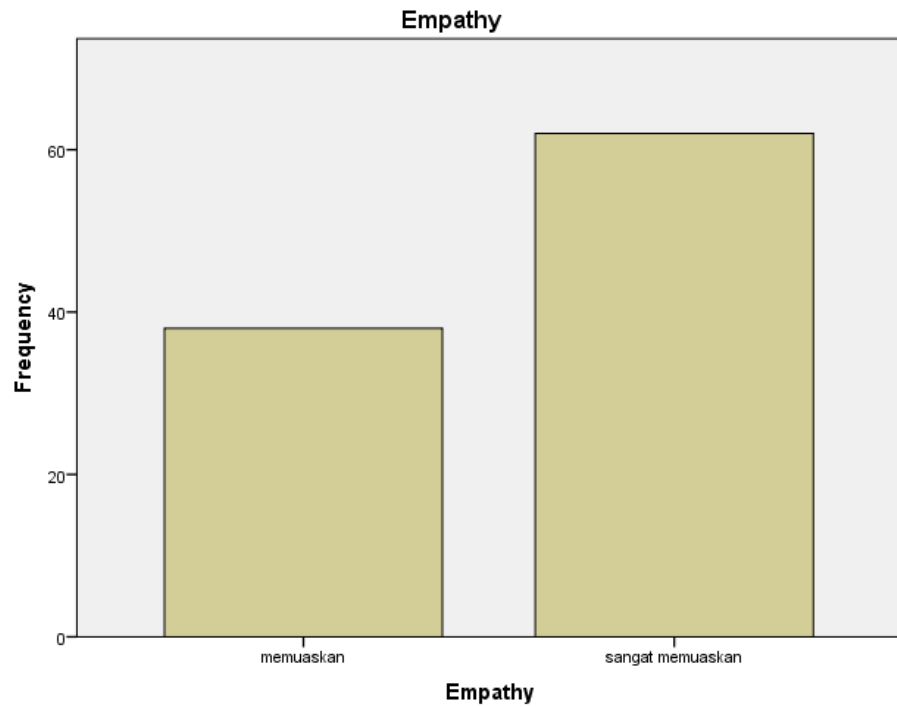
Grafik 4.4 Frekuensi Dimensi Assurance (n=100)



Dari grafik 4.4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance* dinyatakan sangat memuaskan 73%, sedangkan yang menyatakan memuaskan 27%.

5) Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empathy

Grafik 4.5 Frekuensi Dimensi Empathy (n=100)



Dari grafik 4.5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *empathy* dinyatakan sangat memuaskan 62%, sedangkan yang menyatakan memuaskan 38%.

1.2 Pembahasan

1.2.1 Usia

Usia sering kali menunjukkan kondisi kesehatan seseorang dan mempengaruhi kebutuhan akses layanan kesehatan. Usia juga dapat mempengaruhi persepsi seseorang, termasuk persepsi terhadap pelayanan kesehatan (Finuncane et al, 2018). Oleh karena itu, usia responden pada penelitian ini juga perlu diuraikan.

Sesuai dengan tabel 4.1, jika melihat jawaban responden pada kuesioner, nilai minimum atau usia responden paling muda adalah 17 tahun dengan frekuensi sebesar 3 responden. Sedangkan nilai maksimum atau usia responden paling tua adalah 65 tahun dengan frekuensi sebesar 1 orang. Nilai modus atau angka usia yang sering muncul adalah 29 tahun dengan frekuensi sebesar 10 orang. Sementara rata-rata usia responden atau nilai mean yaitu 30,46 dengan standar deviasi 10,629. Standar deviasi yang lebih kecil dari mean seperti pada penelitian ini menunjukkan arti bahwa mean merupakan representasi yang baik dari keseluruhan data (Wahana Komputer, 2018).

1.2.2 Jenis Kelamin

Salah satu faktor adanya variasi dalam persepsi adalah jenis kelamin (Finuncane et al, 2018). Pada penelitian ini, jenis kelamin responden penting untuk digambarkan mengingat penelitian ini

mengkaji persepsi pasien tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas.

Kesimpulan yang dapat diambil dengan melihat tabel 4.2. tentang data demografi pasien berdasarkan jenis kelamin, jenis kelamin perempuan adalah responden terbanyak yaitu 72% dari 100 responden pada penelitian ini. Jika melihat data penduduk dalam wilayah kerja UPT Puskesmas Pacet, jumlah penduduk sebanyak 34.791 jiwa yang terdiri dari 17.414 perempuan dan penduduk laki-laki sebanyak 17.337 jiwa (UPT Puskesmas Pacet, 2019). Perbedaan persentase jenis kelamin antara responden pada penelitian ini dengan penduduk desa pacet juga disebabkan karena teknik pengambilan sampel yang tidak berdasarkan kelompok jenis kelamin.

1.2.3 Pendidikan

Berdasarkan tabel 4.3, jika frekuensi tingkat pendidikan dilakukan dari yang terendah ke tertinggi, maka urutannya adalah tidak sekolah/tidak tamat SD, perguruan tinggi, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat, dengan urutan persentase 3%, 4%, 19%, 35%, 39%. sementara berdasarkan data kependudukan kecamatan Dukupuntang, desa Sindangjawa termasuk dalam kategori daerah dengan tingkat pendidikan sedang. Hal tersebut didasarkan pada alasan bahwa jumlah penduduk terbanyak adalah dengan tingkat

pendidikan SMA/ sederajat, tidak sekolah/tidak tamat SD, selanjutnya SMP/ sederajat, dan sebagian kecil adalah lulusan perguruan tinggi (UPT Puskesmas Pacet, 2019).

Perbedaan gambaran pendidikan antara responden pada penelitian ini dengan penduduk desa Sindangjawa terjadi karena teknik pengambilan sampel yang tidak berdasarkan kelompok tingkat pendidikan. Disamping itu, peneliti beberapa kali ditolak oleh calon responden pada saat pengambilan data dengan alasan responden terburu-buru ingin pulang atau karena ada urusan lain.

1.2.4 Pekerjaan

Sama halnya dengan usia, jenis kelamin, dan pendidikan, pekerjaan juga termasuk dalam faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang (Frisellya & Rahardyan, 2019). Oleh sebab itu apabila sebuah penelitian akan mengkaji persepsi, diperlukan data yang dapat menggambarkan pekerjaan responden. Hal tersebut berlaku pula pada penelitian ini bertujuan menganalisa persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan dipuskesmas.

Kesimpulan dari tabel 4.4 tentang data demografi pasien berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah tidak bekerja sebanyak 64 responden. Pada penelitian ini, jawaban tidak bekerja dipilih oleh banyak responden sebagai ibu rumah tangga. Tidak adanya pekerjaan ibu rumah tangga karena pilihan jawaban

pekerjaan pada kuesioner penelitian ini berdasarkan pada macam-macam pekerjaan masyarakat Desa Pacet, Kabupaten Mojokerto.

1.2.5 Kepuasan Pasien Pada Dimensi Tangibles di UPT Puskesmas Pacet

Tangibles atau wujud nyata dapat dilihat secara langsung dari penyedia pelayanan sehingga sesuai dengan konsep model *Service Quality* oleh Parasuraman *et al.*, (1998) dengan menjadikan *tangibles* sebagai komponen nomor satu dalam pengkajian kualitas pelayanan. Untuk menyimpulkan gambaran kualitas pelayanan, data tentang *expected service* dan *perceived service* dengan perhitungan skor gap diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Skor gap hasil perhitungan jawaban responden pada *perceived service* dikurangi jawaban responden pada *expected service*.

Berdasarkan grafik 4.1 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* dinyatakan “sangat memuaskan” sebanyak 36 responden (36%), yang menyatakan “memuaskan” sebanyak 54 responden (54%), sedangkan yang menyatakan “kurang memuaskan” sebanyak 10 responden (10%).

Untuk Skor gap yaitu hasil perhitungan *mean* jawaban responden pada *perceived service* dikurangi *mean* jawaban

responden pada *expected service* dihasilkan skor gap -0,06 yang berarti pelayanan yang diterima kurang memuaskan.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dimensi *tangibles* pada Puskesmas Pacet terdapat dua item yang dinyatakan kurang memuaskan. Yaitu tentang keadaan kamar mandi puskesmas dan persediaan obat puskesmas.

Masalah kamar mandi yang kurang memuaskan dilaporkan karena kotor dan kurang terawat. Sedangkan masalah persediaan obat pada Puskesmas Pacet dilaporkan kurang memuaskan karena tidak lengkap. Sementara item yang sangat memuaskan menurut pasien yaitu ruang perawatan pasien bersih, rapi, dan terjaga privasinya juga ruang tunggu puskesmas memadai untuk menampung pasien yang datang.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Yustisianto, 2019) di Puskesmas Gambir Jakarta Pusat, pelayanan dimensi *tangibles* pada puskesmas tersebut dinyatakan kurang memuaskan dengan skor gap -1,42 yang mana semua item pada dimensi *tangibles* juga dinilai kurang memuaskan menurut persepsi pasien. Sama halnya dengan penemuan (Yustisianto, 2019), penelitian yang dilakukan di Puskesmas Berastagi Sumatera Utara oleh (Ginting, 2018) juga menemukan bahwa pelayanandimensi *tangibles* kurang memuaskan dan item-item di dalamnya juga kurang memuaskan

semua. Skor gap dimensi *tangibles* pada Puskesmas Berastagi adalah -0,37.

1.2.6 Kepuasan Pasien Pada Dimensi Reability di UPT Puskesmas Pacet

Realiability berarti kehandalan yang berhubungan dengan kemampuan penyedia pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pentingnya dimensi *reliability* ini telah dijelaskan oleh Parasuraman *et al.* (1988) sebagai penampilan sebuah penyelenggara jasa saat kontak pertama kali dengan pelanggandalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan grafik 4.2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reability* dinyatakan “sangat memuaskan” sebanyak 55 responden (55%), yang menyatakan “memuaskan” sebanyak 43 responden (43%), sedangkan yang menyatakan “kurang memuaskan” sebanyak 2 responden (2%).

Untuk Skor gap yaitu hasil perhitungan *mean* jawaban responden pada *perceived service* dikurangi *mean* jawaban responden pada *expected service* dihasilkan skor gap -0,04 yang berarti pelayanan yang diterima kurang memuaskan.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dimensi *reability* pada Puskesmas Pacet terdapat dua item yang dinyatakan kurang memuaskan menurut persepsi pasien yaitu masalah keakuratan

diagnosa dan ketepatan resep obat ini saling berhubungan. Apabila diagnosa tidak akurat, maka resep obat tidak tepat.

Sementara item yang sangat memuaskan yaitu puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat, pelayanan puskesmas dapat diandalkan, pelayanan puskesmas diberikan dengan segera, dan pelayanan puskesmas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

Pada penelitian tentang kualitas pelayanan puskesmas yang dilakukan sebelumnya, ditemukan bahwa dimensi *reliability* pada Puskesmas Gambir kurang memuaskan dengan skor gap -1,39 (Yustisianto, 2019) dan pada Puskesmas Berastagi juga kurang memuaskan dengan skor gap -0,48 (Ginting, 2018). Penelitian oleh (Yustisianto, 2019) menghasilkan temuan bahwa item-item dimensi *reliability* dinyatakan kurang memuaskan menurut persepsi pasien. Sedangkan penelitian oleh (Ginting, 2018) menghasilkan temuan bahwa terdapat satu item dimensi *reliability* yang memuaskan yaitu item pelayanan yang tidak berbelit-belit. Selain item tersebut, item-item dimensi *reliability* pada Puskesmas Berastagi dinyatakan kurang memuaskan menurut persepsi pasien.

1.2.7 Kepuasan Pasien Pada Dimensi Responsiveness di UPT Puskesmas Pacet

Penelitian serupa dengan dimensi *tangibles* dan *reliability*,

responsiveness juga penting dalam menilai tingkat kepuasan pasien. Fokus *responsiveness* adalah kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan baik dan tepat.

Setelah terkumpul pilihan jawaban responden tentang *expected service* dan *perceived service*, selanjutnya adalah melihat perhitungan skor gap antara keduanya.

Berdasarkan grafik 4.3 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* dinyatakan “sangat memuaskan” sebanyak 56 responden (56%), yang menyatakan “memuaskan” sebanyak 43 responden (43%), sedangkan yang menyatakan “kurang memuaskan” sebanyak 1 responden (1%).

Untuk Skor gap yaitu hasil perhitungan *mean* jawaban responden pada *perceived service* dikurangi *mean* jawaban responden pada *expected service* dihasilkan skor gap 0,03 yang berarti pelayanan yang diterima memuaskan.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dimensi *responsiveness* pada item yang dinilai sangat memuaskan menurut persepsi sebagian besar pasien adalah item “pelayanan puskesmas terhadap pasien diberikan dengan tanggap”. Sedangkan item yang tingkat kepuasannya paling rendah adalah “pihak puskesmas selalu memberitahu pasien tentang kapan pelayanan siap diberikan”.

Apabila dibandingkan dengan Puskesmas Gambir dan Puskesmas Berastagi, pelayanan Puskesmas Pacet dimensi *responsiveness* atau daya tanggap tergolong baik menurut persepsi pasien. Karena pada Puskesmas Pacet, semua item dimensi *responsiveness* dinilai sangat memuaskan menurut persepsi pasien. Sementara pada Puskesmas Gambir dan Puskesmas Berastagi, semua item dimensi *responsiveness* dinilai kurang memuaskan menurut persepsi pasien (Yustisianto, 2019) dan (Ginting, 2018).

1.2.8 Kepuasan Pasien Pada Dimensi Assurance di UPT Puskesmas Pacet

Assurance yang diartikan sebagai jaminan menjadi kompetensi yang dimiliki penyedia pelayanan sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. Seperti yang digambarkan Parasuraman *et al.* (1998) pentingnya dimensi *assurance* dalam model SERVQUAL. Dalam penelitian ini, pengkajian *assurance* dilakukan pada aspek *expected service* dan *perceived service* dalam perhitungan skor gap sesuai dengan model SERVQUAL.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di UPT Puskesmas Pacet terlihat dari grafik 4.4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance* dinyatakan “sangat memuaskan”

sebanyak 73 responden (73%), sedangkan yang menyatakan “memuaskan” sebanyak 27 reponden (27%).

Untuk Skor gap yaitu hasil perhitungan *mean* jawaban responden pada *perceived service* dikurangi *mean* jawaban responden pada *expected service* dihasilkan skor gap 0,05 yang berarti pelayanan yang diterima sangat memuaskan.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dimensi *assurance* pada semua item dinyatakan sangat memuaskan. Item yang tingkat kepuasannya paling tinggi adalah “saat berinteraksi, petugas puskesmas membuat pasien merasa aman dan nyaman”, serta “petugas puskesmas selalu menunjukkan sikap sopan santun”.

Kualitas pelayanan dimensi *assurance* pada Puskesmas Pacet berbeda dengan kualitas pelayanan dimensi *assurance* pada Puskesmas Gambir dan Puskesmas Berastagi. Pada Puskesmas Gambir, skor gap dimensi *assurance* sebesar -1,44 (Yustisianto, 2019). Sedangkan pada Puskesmas Berastagi -0,52 (Ginting, 2018). Artinya, jika dibandingkan dengan Puskesmas Gambir dan Puskesmas Berastagi, Puskesmas Pacet memberikan pelayanan *assurance* yang lebih berkualitas menurut persepsi pasien. Selain didasarkan pada skor gap dimensi *assurance*, hal tersebut juga didukung oleh kenyataan bahwa item-item dimensi *assurance* pada Puskesmas Gambir dan Puskesmas Berastagi tidak ada yang

memuaskan atau sangat memuaskan. Semua item dimensi *assurance* pada kedua puskesmas tersebut kurang memuaskan. Sementara pada Puskesmas Pacet, semua item pada dimensi *assurance* sangat memuaskan.

1.2.9 Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empathy di UPT Puskesmas Pacet

Dalam model SERVQUAL, *emphaty* diartikan sebagai rasa empati, yang merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh serta rasa peduli penyedia pelayanan kepada pelanggan. Gambaran penilaian tingkat kepuasan pasien dimensi *empathy* pada UPT Puskesmas Pacet dapat dilihat pada grafik 4.5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi *empathy* dinyatakan “sangat memuaskan” sebanyak 62 responden (62%), sedangkan yang menyatakan “memuaskan” sebanyak (38%).

Untuk Skor gap yaitu hasil perhitungan *mean* jawaban responden pada *perceived service* dikurangi *mean* jawaban responden pada *expected service* dihasilkan skor gap 0,02 yang berarti pelayanan yang diterima memuaskan.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dimensi *empathy* pada semua item dinyatakan memuaskan. Apabila dilihat per item, semua item dikatakan sangat memuaskan. Yaitu item “petugas puskesmas melayani pasien dengan penuh perhatian”, “petugas

puskesmas mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati”, “petugas puskesmas memahami kebutuhan pasien”, dan “puskesmas mempunyai jam kerja yang sesuai”. Item *empathy* yang dinilai sangat memuaskan menurut persepsi sebagian besar pasien adalah item “petugas puskesmas mengutamakan kepentingan pasien dengan sepenuh hati”.

Tidak semua puskesmas dapat memberikan pelayanan *empathy* yang memuaskan pasien, tetapi Puskesmas Pacet mampu memberikan pelayanan *empathy* yang sangat memuaskan. Seperti Puskesmas Gambir yang dikaji oleh Yustisianto pada tahun 2019 ditemukan bahwa dimensi *empathy* kurang memuaskan dengan skor gap -1,72. Serta Puskesmas Berastagi yang dikaji oleh Ginting pada tahun 2018, penemuannya adalah bahwa pelayanan *empathy* Puskesmas Berastagi kurang memuaskan dengan skor gap -0,38. Baik di Puskesmas Gambir ataupun Puskesmas Berastagi, semua item pelayanan *empathy* dinyatakan kurang memuaskan menurut persepsi pasien.