

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUKESMAS SUSUKAN 2

Juli Handayani

Universitas Perwira Purbalingga

julihandayani@unperba.ac.id

Abstract

The aims of the research to determine the effect of service quality on patient satisfaction at Susukan 2 Health Center. The type of research used was a quantitative cross sectional design, with an accidental sampling technique. Data analysis was performed by univariate, bivariate and chi-square test. The results of the research at Susukan 2 Health Center were satisfied with the good service quality at 66,4% and the bad service quality at 41,4%. Patients who feel dissatisfied with the quality of service are good at 35,6% and the quality is not good at 58,6%. The results of statistical test using the Chi-Square test obtained value = 0,023 < 0,05 the H_0 is rejected and H_1 is accepted which means there is an influence between service quality on patient satisfaction at Susukan 2 Health Center.

Keywords: *quality of service, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

Bukan rahasia lagi bahwa permasalahan yang dihadapi pasien adalah Puskesmas gagal memberikan apa yang sebenarnya diharapkan oleh pengguna layanan. Kenyataan yang dihadapi pasien adalah Puskesmas tidak secara maksimal memberikan apa yang dibutuhkan ketika pasien sakit. Hal ini dapat terjadi karena berbagai sebab, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan di Puskesmas kurang berkualitas dan tidak memberikan pelayanan yang diharapkan pasien. Jika pasien tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, ia cenderung memutuskan untuk tidak mengunjungi Puskesmas lagi.

Menurut Kotler (2009), kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau hasil yang diperoleh dengan harapan seseorang dalam memperoleh hasil tersebut. Kepuasan merupakan keadaan yang dialami seseorang setelah mengalami suatu tindakan atau hasil dari suatu tindakan yang memenuhi harapan (Hartono, 2010).

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penilaian kualitas pelayanan Puskesmas. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Pengukuran kepuasan pasien yang objektif dan akurat dapat membantu pusat kesehatan masyarakat mengembangkan bentuk layanan yang lebih efektif. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Susukan 2 Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan pemikiran tersebut, peneliti meyakini penelitian ini sangat penting dan strategis karena benar-benar bermanfaat bagi penyedia layanan kesehatan. Apabila kualitas pelayanan yang diterima masyarakat tidak ditingkatkan maka dikhawatirkan citra Puskesmas itu sendiri akan rusak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan memprediksi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Susukan 2.

Berdasarkan uraian diatas, maka akan dituangkan dalam penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Susukan 2.”

KAJIAN LITERATUR

Menurut Kotler (1997:49), kualitas adalah keseluruhan karakteristik dan sifat suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan

kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Robbins dan Coulter (2005:502) mendefinisikan “kualitas sebagai kemampuan suatu produk atau layanan untuk menjalankan fungsinya secara andal dan memenuhi harapan pelanggan.”

Jika kita memperhatikan pendapat para ahli, mereka akan sepakat bahwa kualitas adalah sifat atau ciri produk jasa yang diberikan oleh penyedia jasa untuk memuaskan pelanggan. Atau kualitas adalah ciri suatu produk atau jasa yang memenuhi syarat/tuntutan antara kebutuhan masyarakat dengan pelanggan yang menggunakannya. Pada hakikatnya kualitas adalah ciri-ciri atau kemampuan suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen (penerima jasa), jika produk tersebut dapat memberikan kepuasan kepada penerima jasa maka jasa tersebut disebut kualitas.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang penting. Dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi pelayanan kesehatan dan juga diinginkan oleh pasien dan masyarakat. Pelayanan kesehatan ditentukan oleh beberapa aspek utama.

Menurut Mc Kevit David (2006:53) mendefinisikan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliabilitiy, responsiveness assurance, empathy. Sedangkan menurut para pakar bisnis seperti Valarie A.

Zithml.at.al (2006:117) dibagi menjadi lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (keberwujudan). Sedangkan Griffin (2004:208) mengidentifikasi 8 dimensi yaitu kinerja, kinerja, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kemudian pelayanan, estetika dan kualitas yang dirasakan.

Landasan teori yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah teori yang diciptakan MC Kevit David (2006:53) menetapkan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.

Ada lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (penampilan fisik)

Realitas fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, ketersediaan tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang tunggu, ruang pemeriksaan, kelengkapan alat komunikasi dan penampilan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini mengukur kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji sehingga memberikan pasien rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini menyangkut waktu pelayanan, waktu pendaftaran, waktu

pemeriksaan/pengobatan, serta kesesuaian dengan harapan dan waktu aktual pasien.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap atau kesiapan serta kemampuan dalam membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanan. Pengukuran ini juga dapat menunjukkan kesediaan karyawan dalam melayani pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan karyawan untuk memiliki pengetahuan produk yang sesuai, jaminan keselamatan, keterampilan keamanan, penggunaan layanan yang ditawarkan, dan kemampuan untuk menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. *Empathy* (kepedulian)

Memberikan perhatian penuh secara individual kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan kontak, ketrampilan komunikasi, perhatian yang tinggi kepada pasien.

Menurut Kotler (2009), kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja pelanggan/produk yang dipikirkannya dengan kinerja/hasil yang diharapkan. Jika kinerja di bawah ekspektasi, pelanggan merasa tidak puas.

Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang diakibatkan oleh mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Pengguna/pasien yang puas akan menceritakan kepada kerabat dekat atau orang lain tentang pengalaman kepuasan mereka. Ini akan menjadi referensi yang cukup baik dan bermanfaat bagi penyedia layanan kesehatan. Apabila kondisi pasien sudah sesuai dengan harapannya, maka pasien akan selalu datang ke fasilitas kesehatan untuk berobat.

Menurut Tjiptono & Gregorius Chandra (2016), kepuasan pelanggan dapat dibentuk melalui 3 item yaitu:

a. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*)
Kepuasan pelanggan secara keseluruhan merupakan cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menanyakan secara langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap layanan atau produk yang diterimanya. Hal ini dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan atau produk masing-masing

perusahaan/ instansi dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap layanan pesaing.

b. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*)

Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur secara langsung, namun disimpulkan dari kesesuaian dan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan/ lembaga sepanjang sejumlah atribut atau dimensi penting.

c. Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*)

Menjamin kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggannya, memberikan dasar yang baik untuk pembelian berulang, menciptakan loyalitas pelanggan, dan menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan. Dengan terjaminnya kepuasan pelanggan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan pada akhirnya tercipta hubungan yang kuat antara pelanggan dengan perusahaan /instansi.

Telah dilakukan beberapa penelitian yang relevan dan dapat dijadikan bahan

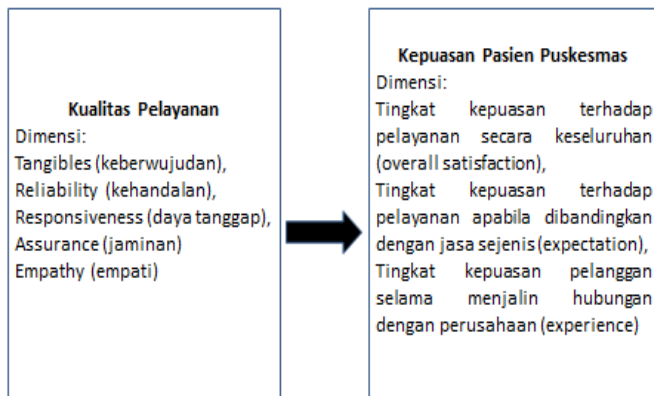
referensi untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Susukan 2 :

1. Esra Marolop Doloksaribu (2021) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas SEI. Mencirim Pada Masa Pandemi Covid-19. Hipotesis diuji dengan menggunakan uji Regresi Berganda. Hasil penelitian berdasarkan analisis bivariate diketahui bahwa tidak ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien. Ada pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah empati. Mengingat empati merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien puskesmas perlu meningkatkan mutu pelayanan secara individu dan waktu keluarga pasien untuk konsultasi terpenuhi.
2. Kiky Jenitha Rosalia (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. Dengan menggunakan teknik analisis data hasil penelitian dapat disimpulkan secara simultan kelima variabel baik dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Secara parsial, variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel daya tanggap tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Rujukan teori kualitas pelayanan teori kualitas layanan yang diciptakan MC Kevit David (2006:53) menetapkan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*. Sedangkan teori kepuasan pasien menggunakan teori Tjiptono & Gregorious Chandra (2016) menetapkan 3 dimensi mengukur kepuasan pelanggan yaitu (1) Tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), (2) Tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*), (3) Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*). Berdasarkan dimensi-dimensi (variabel) yang telah diuraikan, maka alur kerangka pemikiran tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di

puskesmas Susukan 2 dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Pemikiran Penelitian

Pada gambar 1 dapat dijelaskan bahwa indikator mutu pelayanan menurut MC Kevit David (2006:53) yaitu: *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (kepedulian). Jika kualitas pelayanan dinilai baik oleh pasien, maka pasien akan merasa puas. Jika pasien puas, maka mereka akan melakukan kunjungan kembali ke Puskesmas Susukan 2.

Atas dasar tersebut diatas peneliti ingin meneliti adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Susukan 2.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, rumusan hipotesis penelitian sebagai

berikut:

H1: Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Susukan 2

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner serta melalui pendekatan *cross sectional*. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengambil data dalam satu kali pengukuran.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Susukan 2, Kabupaten Banjarnegara, Jawa Tengah.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoadmojo, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien Puskesmas dalam 3 bulan terakhir yaitu 7740 pasien.

Sampel

Untuk menentukan sampel dengan menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan oleh Sugiono (2011) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Peneliti menggunakan *error tolerance* sebesar 10%, maka dapat dihitung jumlah sampel minimum sebagaiberikut :

$$n = \frac{7740}{1 + 7740 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{7740}{1 + 7740 (0,01)}$$

$$n = \frac{7740}{1 + 77,4}$$

$$n = \frac{7740}{78,4}$$

$n = 98,72$ dibulatkan 99 orang

Dari rumus diatas maka menghasilkan jumlah sampel minimum yaitu sebesar $n = 99$, sehingga jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan

sampel berdasarkan kebetulan/ *Accidental* bertemu dengan penelitian dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemukan cocok sebagai sumber data, untuk mendapatkan data yang sesuai dengan fokus penelitian.

Variabel Penelitian

Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebagian perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) yang dilambangkan dengan (X) yaitu kualitas pelayanan.

Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas yang dilambangkan dengan (Y) yaitu kepuasan pasien.

Definisi Operasional Penelitian

1. Variabel Independen: Kualitas Pelayanan

Yaitu Pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standard kode etik profesi. Parameternya (1)*Tangible* (bukti langsung), (2) *Reliability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (daya tanggap), (4)

Assurance (jaminan), 5 *Emphaty* (kepedulian). Alat ukur Kuisisioner dengan pengukuran skala Likert. Dengan Skor SB=5, B=4, KB=3, TB=2, STB=1. Kategori Baik, apabila lebih sama dengan mean dan kurang baik apabila kurang dari mean.

2. Variabel Dependent: Kepuasan Pasien

Yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara klien/ hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja/ hasil yang diharapkan. Parameternya (1) Tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), (2) Tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan jasa sejenis (*expectation*), (3) Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*). Alat ukur dengan menggunakan kuisisioner dengan pengukuran skala Likert. Skornya SP=5, P=4, KP=3, TP=2, STP=1. Kategorinya Puas apabila lebih atau sama dengan mean dan kurang puas apabila kurang dari mean.

Pengumpulan Data dan Analisis Data

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden di Puskesmas Susukan 2.

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini yaitu: Editing, Coding, Entry Data, Cleaning data, Tabulating.

Analisis Data

Dengan menggunakan Analisis Univariat yaitu untuk mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel meliputi data umum yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden serta data yang berasal dari variabel independent dan dependent. Selanjutnya Analisis Bivariat untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan uji *chi square*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Dari hasil uji validitas diketahui bahwa semua item pertanyaan pada variabel terikat maupun variabel bebas dinyatakan valid karena r item lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari uji reliabilitas variabel *Tangible*, *Reliability*,

Responsiveness, Assurance, Emphaty dan variabel kepuasan pasien semuanya reliabel, Alpha cronbach > 0,6.

Hasil Analisis

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Karakteristik Responden	(n) 99	(%)
Kelompok Umur			
1.	≤ 30 Tahun	26	26,3
2.	31 - 40 Tahun	31	31,3
3.	41 - 50 Tahun	18	18,2
4.	> 51 Tahun	24	24,2
Jenis Kelamin			
1.	Laki-Laki	43	43,4
2.	Perempuan	56	56,6
Tingkat Pendidikan			
1.	Pendidikan Dasar	17	17,2
2.	Menengah Pertama	13	13,2
3.	Menengah Atas	42	42,4
4.	Perguruan Tinggi	27	27,2
Status			
1.	Menikah	72	72,7
2.	Belum Menikah	19	19,2
3.	Duda/Janda	8	8,1

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas, diketahui dari 99 responden yang menjadi sampel, kelompok umur tertinggi 31-40 tahun yaitu sebanyak 31 orang (31,3%), terendah berumur 41-50 tahun sebanyak 18 orang (18,2%). Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang dengan persentase 56,6%, laki-laki sebanyak 43 orang atau 43,4%. Responden

dengan latar belakang pendidikan , tertinggi pendidikan SMA sebanyak 42 orang persentase 42,4%, terendah SMP sebanyak 13 orang persentase 13,2%. Responden dengan status menikah tertinggi sebanyak 72 orang persentase 72,7% dan terendah duda atau janda 8 orang persentase 8,1%.

Hasil Analisis Univariat

Tabel.2 Analisis Univariat

Variabel	Jumlah	%
Variabel Bebas		
Kualitas Pelayanan		
Tidak Baik	46	46,5%
Baik	53	53,5%
Bukti langsung (Tangible)		
Tidak Baik	26	26,3%
Baik	73	73,7%
Kehandalan (Reliability)		
Tidak Baik	39	39,4%
Baik	60	60,6%
Daya Tanggap (Responsiveness)		
Tidak Baik	35	35,4%
Baik	64	64,6%
Jaminan (Assurance)		
Tidak Baik	26	26,3%
Baik	73	73,7%
Kepedulian (Emphaty)		
Tidak Baik	14	14,1%
Baik	85	85,9%
Variabel Terikat		
Kepuasan pasien		
Tidak Puas	4	45,5%
Puas	5	54,5%
Overall		
Tidak Puas	24	24,2%
Puas	75	75,8%
Expectation		
Tidak Puas	28	28,3%
Puas	71	71,7%
Experience		
Tidak Puas	27	27,3%

Puas	72	72,7%
------	----	-------

Sumber : Data Primer, 2023

Kualitas Pelayanan Puskesmas Susukan 2

Berdasarkan tabel 2, bahwa dari 99 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 53 orang dengan persentase 53,5%. Sedangkan menyatakan tidak baik sebanyak 46 orang dengan persentase 46,5%. Responden yang menyatakan kualitas pelayanan bukti langsung tidak baik sebanyak 26 orang (26,3%) dan yang menyatakan kategori baik sebanyak 73 orang (73,7%). Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kehandalan tidak baik yaitu sebanyak 39 orang (39,4%), dan yang menyatakan kategori baik sebanyak 60 (60,6 %). Responden yang menyatakan kualitas pelayanan daya tanggap tidak baik yaitu sebanyak 35 orang (35,4%) dan yang menyatakan kategori baik sebanyak 64 orang (64,6%). Responden yang menyatakan kualitas pelayanan jaminan tidak baik yaitu sebanyak 26 orang (26,3%) dan yang menyatakan kategori baik sebanyak 73 orang (73,7%). Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kepedulian tidak baik yaitu sebanyak 14 orang atau sebesar 14,1% dan yang menyatakan kategori baik sebanyak 85 orang atau sebesar 85,9%.

Kepuasan Pasien di Puskesmas Susukan 2

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa dari 99 responden menyatakan puas sebanyak 54 orang dengan persentase 54,5%. Sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 45 orang dengan persentase 45,5%. Responden yang menyatakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*Overall Satisfaction*) dalam kepuasan pasien, merasa tidak puas yaitu sebanyak 24 orang (23,2%) dan yang merasa puas sebanyak 75 orang (76,8%). Responden yang menyatakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan jasa sejenis (*Expectation*) dalam kepuasan pasien, merasa tidak puas yaitu sebanyak 28 orang (28,3%) dan yang merasa puas sebanyak 71 orang (71,7%). Responden yang menyatakan tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*Experience*) dalam kepuasan pasien, merasa tidak puas sebanyak 27 orang (27,3%) dan yang merasa puas sebanyak 72 orang (72,7%).

Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Susukan 2

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Susukan dengan menggunakan uji statistik

Chi-Square dan penentuan *Ratio Prevalensi* (RP) dengan tingkat kepercayaan (CI) 95% dan tingkat kemaknaan 0,05. Berikut adalah hasil analisis bivariat yaitu tabulasi silang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas Susukan 2:

Tabel 3. Analisis Bivariat

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

No	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total	P-value	RP 95% CI	
		Tidak Puas		Puas					
		frekuensi	%	frekuensi	%				
1	Tidak Baik	27	58,6	18	41,4	45	100	0,023	2,786 (1,231-6,295)
2	Baik	19	35,6	35	66,4	54	100		

Berdasarkan tabel 3, bahwa responden yang tidak puas dan kualitas pelayanan yang tidak baik sebanyak 27 orang (58,6%), sedangkan responden yang tidak puas dan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 19 orang (35,6%). Untuk responden yang puas dan kualitas pelayanan yang tidak baik sebanyak 18 orang (41,4%), sedangkan responden yang puas dan kualitas pelayanan yang baik sebanyak 35 orang (66,4%).

Hasil analisis uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa nilai ρ value = 0,023 < α = 0,05 dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Nilai

$RP = 2,786 > 1$, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang tidak baik mempunyai kemungkinan untuk mengalami ketidakpuasan sebesar 2,786 kali lebih besar dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang baik.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan di Puskesmas Susukan 2

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien di puskesmas tentang kualitas pelayanan menggunakan lima indikator yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian). Diketahui dari 99 responden pasien dengan menjawab 14 pertanyaan dari penelitian tersebut, diperoleh data hasil kualitas pelayanan baik sebesar 54 responden (54,5%) dan mutu pelayanan tidak baik 45 responden (45,5%).

Aswar dalam Purwoastuti dan Walyani (2015), kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya

sesuai dengan standart kode etik profesi. Menjaga kualitas pelayanan sangat penting dilakukan agar kepuasan pasien dapat tercapai dan pada tingkatan selanjutnya loyal terhadap rumah sakit mengingat persaingan rumah sakit semakin kompetitif terutama untuk rumah sakit swasta yang sumber pendapatan utamanya adalah dari pasien.

a. Indikator *Tangible* (Bukti Langsung)

Berdasarkan indikator *tangible* (bukti langsung), kualitas pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 26 orang atau sebesar 26,3% dan yang memilih kategori baik sebanyak 73 orang atau sebesar 73,7%.

Menurut peneliti dilihat dari skor paling terendah tiap soal pada indikator *tangible* (bukti langsung) yaitu Bagian pelayanan Puskesmas memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap. Puskesmas Susukan 2 perlu meninjau ulang alat-alat medis untuk meningkatkan komponen pelayanan sehingga bisa sesuai dengan harapan dan keinginan pasien saat melakukan pengobatan di Puskesmas Susukan 2 yang dapat berpengaruh pada kepuasan pasien dalam meningkatkan rasa aman dan percaya terhadap pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Djainne Thresya Pangarapan, Ora Et Labora I, Palandeng, A. Joy M. Rattu, p value $(0,001) < \alpha (0,05)$, hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien yaitu bukti fisik yang semakin baik maka pasien semakin puas. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit/ puskesmas awalnya dari kondisi fisik.

b. Indikator *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan indikator *reliability* (kehandalan), kualitas pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 39 orang atau sebesar 39,4% dan yang memilih kategori baik sebanyak 60 orang atau sebesar 60,6%.

Dari hasil skor paling terendah tiap soal pada indikator *reliability* (kehandalan) yaitu perawat dalam berkomunikasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.

Menurut peneliti pihak Puskesmas Susukan 2 diharapkan dapat memberikan pelatihan dan pengembangan dalam memberi perawatan khususnya melakukan pelatihan tentang tutur kata yang baik

saat bersinggungan langsung dengan pasien saat melakukan pengobatan kepada pasien guna meningkatkan kualitas SDM di Puskesmas. Hal ini sesuai dengan dikemukakan oleh Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012), terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari kehandalannya tingkat kepuasan pasien. Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tempat, waktu sesuai dengan yang ditawarkan, yaitu prosedur penerimaan pasien dan keluarganya, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dan jadwal pelayanan.

c. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan indikator *responsiveness* (daya tanggap), kualitas pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 35 orang atau sebesar 35,4% dan yang memilih kategori baik sebanyak 64 orang atau sebesar 64,6%.

Dari skor paling terendah tiap soal pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) yaitu prosedur administrasi cepat dan tidak berbelit-belit dalam penerimaan pasien.

Menurut peneliti pihak Puskesmas Susukan 2 diharapkan dapat memberikan pelatihan dan pengembangan dalam memberi perawatan khususnya melakukan pelatihan tentang tutur kata yang baik saat bersinggungan langsung dengan pasien saat melakukan pengobatan kepada pasien guna meningkatkan kualitas SDM di Puskesmas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Djaine Thresya Pangarapan, Ora et Labora I, Palendang, A. Joy M.Rattu, p value $(0,47) < \alpha (0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien yaitu semakin tanggap pelayanan maka penilaian pasien atau klien rawat jalan terhadap pelayanan asuhan perawatan akan semakin puas. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien ialah daya tanggap mempengaruhi pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien semakin tinggi, dan jika kepuasan pasien terhadap daya tanggap buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Sesuai dengan pendapat

Loboeuf (2012), bahwa daya tanggap sebagai suatu sikap tanggap para pelayanan kesehatan melayani saat dibutuhkan para pasien berkaitan erat dengan keputusan pelanggan.

d. Indikator *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan indikator *assurance* (jaminan), kualitas pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 26 orang atau sebesar 26,3% dan yang memilih kategori baik sebanyak 73 orang atau sebesar 73,7%.

Menurut Parasuraman, et al dalam Prabanastiti (2018) *assurance* (jaminan) adalah Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan, dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Menurut peneliti dilihat dari skor paling terendah tiap soal pada indikator *assurance* (jaminan) yaitu kepuasan terhadap perbandingan antara pelayanan dokter yang telah dilakukan dengan biaya. Diharapkan Puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan

biaya yang telah ditetapkan sehingga dapat membuat pasien merasa puas saat melakukan pengobatan di Puskesmas Susukan 2.

e. Indikator *Empathy* (Kepedulian)

Berdasarkan indikator *emphaty* (kepedulian) sebagian besar kualitas pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 14 orang atau sebesar 14,1% dan yang memilih kategori baik sebanyak 85 orang atau sebesar 85,9%.

Menurut peneliti dilihat dari skor paling terendah tiap soal pada indikator *emphaty* (kepedulian) yaitu terhadap pasien perawat kurang peduli atau acuh. Maka sebaiknya petugas kesehatan Puskesmas Susukan 2 meningkatkan sikap *emphaty* dengan meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien, sehingga pasien merasa nyaman dengan perawatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Susukan 2. Juga petugas diharapkan dapat memberikan dorongan kepada pasien untuk kesembuhannya, sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien bahwa pasien tidak salah memilih puskesmas, sehingga pasien merasa benar-benar diperhatikan oleh

petugas dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Susukan 2.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Riska, Rosita (2017) *p-value* $0,003 < 0,05$ menyatakan ada hubungan yang signifikan antara dimensi mutu empati dengan kepuasan pasien.

Dari kelima indikator tersebut di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan adalah indikator tentang *reliability* (kehandalan). Karena dalam hal ini, aspek *reliability* dapat secara langsung dirasakan dan dinilai oleh pasien. Maka perlu adanya peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan dalam memberi perawatan khususnya melakukan pelatihan tentang tutur kata yang baik saat bersinggungan langsung dengan pasien saat melakukan pengobatan kepada pasien. Serta diharapkan Puskesmas Susukan 2 mengevaluasi kebijakan yang ada terutama dalam hal alat-alat medis, biaya dan prosedur pelayanan.

Kepuasan Pasien Puskesmas Susukan 2 Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien di Puskesmas Susukan 2 tentang kepuasan pasien diketahui dari 99 responden pasien, diperoleh data hasil responden yang menyatakan dirinya puas sebesar 54 responden (54,5%) dan responden yang menyatakan dirinya tidak puas sebesar 45 responden (45,5%).

Menurut Kotler (2012), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara klien/hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pasien dapat dilihat dari masing-masing indikatornya yang terlihat pada penjelasan dibawah ini :

1. Indikator Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan (*Overall Satisfaction*)

Berdasarkan indikator tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*)

sebagian besar pasien yang merasa tidak puas yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 24,2% dan yang memilih kategori puas sebanyak 75 orang atau sebesar 75,8%.

Menurut Tjiptono & Gregorius Chandra (2016) tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*) adalah cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka terhadap jasa atau produk yang telah diterima. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa atau produk perusahaan/institusi bersangkutan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap jasa pesaing.

Menurut peneliti dilihat dari skor paling terendah tiap soal pada indikator tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*) yaitu saya puas atas pelayanan kesehatan di puskesmas ini. Dengan demikian diharapkan puskesmas meningkatkan sistem kinerja pelayanan salah satunya dengan cara memfasilitasi pasien dengan adanya kotak kritik dan saran agar pihak puskesmas bisa memperbaiki sistem kinerja karyawan

sehingga dapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan di puskesmas.

2. Indikator Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Apabila Dibandingkan dengan Jasa Sejenis (*Expectation*)

Berdasarkan indikator tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*) sebagian besar pasien yang merasa tidak puas yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 28,3% dan yang memilih kategori puas sebanyak 71 orang atau sebesar 71,7%.

Menurut Tjiptono & Gregorius Chandra (2016) tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*) adalah dalam konsep ini kepuasan tidak diukur secara langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian dan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan/institusi pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

Menurut peneliti dilihat dari skor paling terendah tiap soal pada indikator tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*) yaitu kesehatan saya akan membaik jika dirawat di

puskesmas ini. Pihak Puskesmas Susukan 2 diharapkan dapat merubah persepsi masyarakat menjadi lebih terbuka dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Susukan 2 dengan cara mengadakan sosialisasi kepada masyarakat.

3. Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan Selama Menjalinkan Hubungan dengan Perusahaan (*Experience*)

Berdasarkan indikator tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*) sebagian besar pasien yang merasa tidak puas yaitu sebanyak 27 orang atau sebesar 27,3% dan yang memilih kategori puas sebanyak 72 orang atau sebesar 72,7%.

Menurut Tjiptono & Gregorius Chandra (2016) tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*) adalah terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Dengan memberikan kepuasan pada pelanggan akan membangun kesetiaan pelanggan dan akhirnya dapat menciptakan hubungan yang erat antara pelanggan dan perusahaan/institusi.

Menurut peneliti dilihat dari skor paling terendah tiap soal pada indikator tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*) yaitu dalam melakukan pemeriksaan pasien, petugas menguasai dan trampil. Agar pasien merasa puas dan merasa nyaman dengan pelayanan yang didapatkan dalam pengobatan di Puskesmas Susukan 2, pihak Puskesmas Susukan 2 diharapkan meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan dalam memberi perawatan.

Dari ketiga indikator tersebut di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah indikator tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*). Puskesmas perlu meningkatkan kinerja organisasi dalam pelayanan kesehatan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. khususnya *overall satisfaction, expectation* dan *experience*.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Susukan 2

Berdasarkan hasil analisis uji statistik menggunakan uji *Chi Square* dari 99 responden menunjukkan bahwa nilai p value = $0,023 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Nilai $RP = 2,786 > 1$, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang tidak baik mempunyai kemungkinan untuk mengalami ketidakpuasan sebesar 2,786 kali lebih besar dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang baik.

Sesuai dengan teori faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang telah dikemukakan oleh Nursalam tahun 2015, bahwa responden yang menyatakan dirinya puas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik. Sedangkan untuk responden yang menyatakan dirinya tidak puas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang tidak baik.

Menurut peneliti guna meningkatkan kepuasan pasien pihak puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kualitas sehingga sesuai dengan keinginan dan harapan pasien saat melakukan pengobatan di Puskesmas Susukan 2.

Serta pasien merasa percaya dan aman terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan di Puskesmas Susukan 2 sebagian besar baik sebesar 53,5% dan kepuasan pasien di Puskesmas Susukan 2 sebagian besar merasa puas sebesar 54,5%.
2. Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Susukan 2. Berdasarkan hasil analisis uji statistik menggunakan uji *Chi Square* dari 99 responden menunjukkan bahwa nilai p value = $0,023 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan petugas kesehatan Puskesmas meningkatkan sikap *emphaty* dengan meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien, sehingga pasien merasa nyaman merasa nyaman dengan perawatan yang diberikan oleh

- pihak Puskesmas Susukan 2. Serta diharapkan Puskesmas dapat meningkatkan sistem kinerja pelayanan dan sistem kinerja karyawan sehingga dapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan di Puskesmas .
2. Perlunya adanya penelitian lanjutan yang terkait dengan harapan dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan melihat faktor – faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Djeine Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I, Palandeng, A, Jay M. Rattu, *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado*. Ilmu Kesehatan masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.
- Esra Marolop Doloksaribu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas SEI. Mencirim Pada Masa Pandemi Covid-19”, vol.5 no. 2, 2021
- Gareth R. dan Jennifer M George. (2010). *Contemporary Management*. New York: McGraw Hill.
- Ghemawat, P. (1990). *Commitment: the dynamic of strategy*. New York: Free Press Jones
- Kiky Jenitha Rosalia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar”, E-Jurnal Manajemen Unud, Volume 7, No. 5 2018
- Koontz, Harold, Cyrril O’Donnel, dan Heinz Weihrich. (2004). *Management*. Singapore: McGraw Hill.
- Kotler, P & Armstrong, G. (2012). *Principle of Marketing*. 14Edition, New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- Kottler Phillip, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Alih bahasa Hendra Teguh dkk Jakarta PT Dadi Kayana Abadi, 2009
- Mc Kevit David, *Managing Care Public Service*, Massachusetts: Blackwell Publishers, 2006
- Nursalam, 2008. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen edisi 2. Jakarta: Salemba Medika
- _____, 2015. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan professional*. Jakarta: Salemba Medika
- Purwoastuti, Endang dan Walyani, Elisabet Siwi. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta : Pustaka Baru Press
- S. Notoatmojo, “Promosi Kesehatan & Perilaku”, Jakarta: Rineka Cipta, vol. 1, no. 1. 2007.
- Porter, M. (1980). *Competitive strategies*. New York: The Free Press

- Simkin,L. (1996), *People and Process in Marketing Planning: The benefit of controlling implementation*. Journal of Marketing Management 12 : 375390.
- Srivastava, R. K., T. A. Shervani, et al. (1999), *Marketing Business Processes and Shareholder Value: An Organizationally Embedded View of Marketing Activities and the Discipline of Marketing*. Journal of Marketing 63 (Special Issue): 168 - 179.
- Stoner, James A.F., Edward Freeman, dan Daniel R Gilbert. (1995). *Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, ALFABETA, (2011)
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: CV Andi Offset, (2016)
- Varey,R.,J. (1995), *A Model of internal marketing for building and sustaining a competitive service advantage*. Journal of Marketing Management 11: 4154.