

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DI PUSKESMAS AMPAH KOTA KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR

Lida¹, Irza Setiawan², Agus Sya'bani Arlan³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: lidaa290702@gmail.com

ABSTRAK

Adanya ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang tidak ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ampah Kota. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian lapangan. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan sampel yang di gunakan adalah Accidental Sampling dengan jumlah sampel 100 orang responden. Teknik analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas Ampah Kota.

ABSTRACT

If there is patient dissatisfaction with the quality of health services that have not been improved, it is likely that the number of patients will decrease. The factor of patient satisfaction with the quality of health services will greatly influence the number of patient visits to the health center. This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Ampah City Health Center. The type of research used is field research. With quantitative descriptive methods. The sample collection technique used was Accidental Sampling with a sample size of 100 respondents. The data analysis technique used is simple linear regression analysis. The results of this study show that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction.

Keywords: service quality, patient satisfaction, Ampah City Health Center.

PENDAHULUAN

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan suatu usaha. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sebaliknya, pasien akan merasa kecewa jika sistem pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler bahwa "kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). Untuk itu dibutuhkan manajemen pelayanan yang baik dan memuaskan pihak yang dilayani. (Yusanto dan Karebert, 2006, : 107)

Dalam hal ini, pelayanan kesehatan yang baik di puskesmas merupakan suatu bentuk kepuasan tersendiri bagi pasien. Pepatah mengatakan “Pembeli adalah raja”. Jika dalam bidang pelayanan kesehatan, maksud dari pembeli di sini adalah pengguna jasa-jasa pelayanan kesehatan, yang mempunyai hak dilayani layaknya seorang raja. Jadi sudah sepatutnya pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya. Puskesmas merupakan salah satu tempat diperolehnya pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk masyarakat sebagai penanggung jawab penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan jenjang pertama. Persepsi para pengguna jasa tentang kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas masih jauh dari harapan, sehingga banyak pasien memilih melakukan pemeriksaan atau pengobatan di Klinik Swasta atau Praktek Spesialis yang berbayar. Masyarakat menilai akan menerima kualitas pelayanan yang lebih baik saat melakukan pengobatan atau pemeriksaan di Klinik Swasta atau Praktek Spesialis berbayar.

Bentuk pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas yaitu dengan Memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap Pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang Baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan Yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi Pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan Pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi pelayanan secara Tepat dan cepat kepada setiap pasien. Adanya bentuk pelayanan kesehatan Yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan Penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang diberikan Sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas.

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektis mereka. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan penerapan tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien berdasarkan dari segi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanan yang di berikan oleh sebuah instansi kepada pasien nya. Puskesmas harus bisa menjaga kesetiaan pasien, dengan cara memberikan kepuasan kepada pasiennya. Pasien yang tidak puas akan berpindah ke puskesmas lainnya yang menurut mereka bisa memberikan kepuasan seperti yang mereka inginkan. Salah satu penyebab terjadinya ketidak puas adalah masalah kualitas pelayanan.

Salah satu penyebab terjadinya ketidak puas adalah masalah kualitas pelayanan. Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke puskesmas tersebut. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra puskesmas yang tidak bias memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat di perlukan dalam sebuah instusi kesehatan khusus nya puskesmas, untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra

puskesmas yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik. Itulah alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat di perlukan dalam sebuah instansi kesehatan khususnya puskesmas, untuk memberikan kepuasan kepada pasien.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya suatu fenomena yang menunjukkan bahwa masyarakat atau pasien banyak yang belum puas setelah berobat ke Puskesmas Ampah Kota disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. Sehingga peneliti ingin memfokuskan kajian masalah pada *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur”*.

METODE

Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Teknik yang digunakan adalah teknik survey dengan penyebaran kuesioner. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang berisikan pernyataan-pernyataan dan pertanyaan-pertanyaan. Pembuatan angket menggunakan penilaian dengan *rating scale*. *Rating scale* merupakan penyajian dan kuantitatif untuk ditafsirkan menjadi kualitatif. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), Kuesioner (angket) dan dokumentasi. Teknik penentuan skor atau nilai yang digunakan dalam penelitian ini adalah memakai skala Likert untuk menilai jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Aplikasi Program Software SPSS (Statistic Product and Services Solutions). Untuk mengetahui apakah data yang ada valid atau tidak dilakukan uji validitas dengan menggunakan rumus korelasi pearson product moment. Data dianalisis dengan uji korelasi, uji linearitas, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi (R^2)

PEMBAHASAN

Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan Karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal Kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah Ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk /Jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak atau kepada pihak lain.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kepuasan adalah Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Menurut Pasuraman dkk, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (acquisition) dan pemakaiannya.

Dengan kata lain kepuasan pelanggan Merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi Pembelian spesifik.

Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan, instansi penyedia pelayanan harus memberikan pelayanan yang berkualitas, suatu pelayanan yang berkualitas dapat di ukur berdasarkan sebagai berikut: *Tangibles, Reliabilit, Responsivess, Assurance, dan Empathy*.

Pelayanan yang berkualitas tentu akan memberikan kepuasan bagi pelanggan , kepuasan pelanggan dapt diukur melalui atribut yang terkait dengan pelayanan sebagai berikut: Kecepatan Pelayanan, Keramahan petugas, Pengetahuan petugas, Jumlah pelayanan yang tersedia, dan Tampilan formalitas.

1. Uji Korelasi

Kegunaan dari korelasi ini adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian ini analisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*).

Uji Korelasi Correlations

		X	Y
X	pearson Correlation	1	,455**
	Sig-(2-tailed)		,000
	N	100	100
Y	pearson Correlation	,455**	1
	Sig-(2-tailed)	,000	
	N	100	100

Sumber : Data yang Diolah dengan SPSS, 2023

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel diatas terlihat bahwa terdapat koefisien korelasi antara X dengan Y sebesar 0,455. Nilai sig(2-tailed) pada perhitungan di atas, menunjukkan angka korelasi sebesar 0,00, hal ini menunjukkan nilai tingkat hubungan antara X dan Y adalah sangat rendah.

2. Uji Linear

Uji ini digunakan untuk mengetahui linieritas data yaitu apakah dua variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linear* pada taraf Signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila Signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05. Hasil pengujian linieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.33
Hasil analisis Linear
ANOVA ^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,943	1	220,943	25,543	,000
	Residual	847,697	98	8,650		
	Total	1068,640	99			

Sumber : data yang diolah dengan spss

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan proporsi yang diterangkan oleh variabel bebas dalam model terhadap variabel terikatnya, sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model, formulasi model yang keliru dan kesalahan eksperimen. Pada penelitian ini hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.34
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,455 ^a	,207	,199	2,941	1,876

Sumber : Data yang diolah dengan spss

Berdasarkan tabel diatas pada tabel koefisien determinasi diatas dapat dilihat dapat dilihat bahwa nilai pada R Square adalah 0,207 dimana angka ini akan diubah kedalam bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 sebesar 0,207 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 20,7% , sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan model ini.

4. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05.

Tabel 4.35
Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,264	1,668		6,155	,000
Kualitas Pelayanan	,149	0,30	,455	5,054	,000

Sumber : Data yang diolah dengan spss

Berdasarkan signifikansi, jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak, dan jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima. Karena signifikansi pada uji t kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak atau nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,054 > 1,984$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ampah Kota.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya. Analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 22. Hasil olahan regresi dapat dilihat pada tabel 4.16 :

Tabel 4.36
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,264	1,668		6,155	,000
Kualitas Pelayanan	,149	0,30	,455	5,054	,000

Sumber : Data yang diolah dengan spss

Dari tabel diatas analisis regresi linear sederhana dapat dibuatkan ke dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX \quad Y = 10,264 + 0,149X$$

Interpretasi persamaan diatas :

- Konstanta 10,264 menunjukkan tanpa adanya pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X) maka kepuasan pasien (Y) nilainya sebesar 10,264 satuan.
- Variabel kualitas pelayanan (X), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,149. Jika variabel kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka kepuasan pasien (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,149 satuan, dengan anggapan variabel lainnya tetap.

SIMPULAN

Hasil penelitian yang telah penulis lakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ampah Kota dapat dilihat dari uji t, maka t hitung sebesar 5,054. Sementara t tabel diperoleh sebesar 1,984. Jadi t hitung > t tabel ($5,054 > 1,984$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ampah Kota. Dengan nilai R^2 sebesar 0,207 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ampah Kota sebesar 20,7%, sedangkan 79,3% lagi dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan model ini. Analisis regresi linier sederhana $\hat{Y} = 10,264 + 0,149X$, maka nilai konstanta (a) adalah 10,264 ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan pasien nilainya 10,264, nilai koefisien regresi variabel kepuasan pasien (b) bernilai positif yaitu 0,149, ini dapat diartikan bahwa setiap kualitas pelayanan meningkat 1 maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,149 satuan atau 14,9%.

Jadi kepuasan pasien dapat tercipta apabila kualitas pelayanan dapat diterapkan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari, and Lutfiana. "Fungsi Dan Tujuan Kualitas Pelayanan "Metode Penelitian Keperawatan," 2014.
- Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT Binarupa Aksara, 1988.
- Dhiwanshah, Muda. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap," 2014.
- Faridah, jauhari ariffin. "Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ampah

Kota,” 2019.

Indraty, Dewi Retno. “Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Konsumen,” 2019.

Internet. “No Title,” n.d. <https://maknanews.com/2022/06/26/puskesmas-ampah>.

Kusuma, merry setia. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kunsumen. Jurnal Pelayanan,” 2013.

Mahmudi. *Menejmen Kenerja Sektor Publik*, 2015.

Rieka, kadaria siti. *Dimensi Dari Kualitas Jasa Setelah Melalui Uji Statistik Yang Dikenal Dengan Faktor Analisis*, 2022.

Sabana, Nurhayati dan Muryodewento. “Sistem Kualitas Modern,” 2015.

Sari, and Aksa. “Definisi Kualitas Dan Pelayanan,” 2013, 103–4.

———. “Definisi Kualitas Dan Pelayanan Dalam Persepektif TQM (Total Quality Management),” 2011, 103–4.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

———. *Penyataan Hipotesis Penelitian*, 2018.

Sumaniyah, and Dkk. “Ada Lima Dimensi Yang Mempengaruhi KepuasanPelanggan,” 2016.

Tjiptono. “Manrafaat Kepuasan Pelanggan,” 2004.

———. *Pemasaran Jasa Prinsip, Dan Penelitian*. cv andi offset, 2014.

———. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan/Pasien,” 2004.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. 2nd ed. yogyakarta: cv andi offset, 2004.

Tlyhaji. “Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ampah Kota,” 2014.

Umar, and Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. 2nd ed. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada, 2013.

Winarsih, Ratminto & Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*. pustaka pelajar, 2014.