

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KENYAMANAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN UPTD PUSKESMAS LAMPIHONG KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN

Mira Santika¹, Ni Made Musiyani Anjasmari,² Fajar Noor Rahman³

Prorgam Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email : balanganparingin089@gmail.com

ABSTRAK

Puskesmas harus menetapkan indikator kualitas setiap pelayanan yang dilaksanakannya atau mengikuti standar kualitas pelayanan. Pada UPTD Puskesmas Lampihong masih kurang SDM, kurangnya waktu jam pelayanan serta untuk di loket pendaftaran masih ditemukan banyak kendala. Pendekatan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lampihong dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Hasil analisis data mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien diperoleh dengan nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,558 pada signifikansi level 0,00 yang berarti kedua variabel ini mempunyai hubungan yang sangat signifikan. Hal ini dilihat dari Pramika (2020:130) (1) 0,00 – 0,199 = sangat rendah, (2) 0,20-0,399 = rendah, (3) 0,40-0,599 = cukup signifikan, (4) 0,60-0,799 = signifikan (kuat). Berdasarkan nilai r tersebut juga dapat diperoleh nilai r^2 ($0,558^2$) = 0,31. Dengan demikian dapat dilihat bahwa sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 31% sedangkan 69% sumbangan lainnya dipengaruhi oleh variabel lain. Kepada pihak Puskesmas agar memaksimalkan pelayanan kesehatan kepada pengunjung di Puskesmas serta mengaktifkan kembali kotak saran agar kepuasan pasien dapat dievaluasi.

Kata kunci : Hubungan, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Pasien

ABSTRACT

Puskesmas must set quality indicators for each service it provides or follow service quality standards. At the Lampihong Community Health Center UPTD there is still a lack of human resources, there is a lack of service hours and there are still many obstacles at the registration counter. The research approach is a quantitative approach, data collection uses research instruments, quantitative/statistical data analysis with the aim of testing predetermined hypotheses. The results of the research regarding the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Lampihong Community Health Center can be drawn as follows: The results of data analysis regarding the relationship between the quality of health services and patient satisfaction were obtained with a correlation value for the two variables of 0.558 at a significance level of 0.00, which means these two variables have a relationship which is very significant. This can be seen from Pramika (2020:130) (1) 0.00 – 0.199 = very low, (2) 0.20-0.399 = low, (3) 0.40-0.599 = quite significant, (4) 0.60-0.799 = significant (strong). Based on the r value, the value r^2 (0.558^2) = 0.31 can also be obtained. Thus, it can be seen that the effective contribution of service quality to patient satisfaction is 31%, while the other 69% of the contribution is influenced by other variables. To the Puskesmas to maximize health services to visitors at the Puskesmas and reactivate the suggestion box so that patient satisfaction can be evaluated.

Keywords: Relationships, Health Services, Patient Services

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat berkaitan dengan kinerja PNS. Kinerja para pejabat tersebut dinilai atau dinilai oleh masyarakat apakah masyarakat puas atau tidak. Tingkat kepuasan merupakan fungsi

perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Orang dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Ketika hasil tidak sesuai harapan, masyarakat akan merasa tidak puas. Jika hasilnya sesuai harapan, masyarakat puas. Ketika kinerja melebihi harapan, orang merasa sangat puas, senang, nyaman atau bahagia. Puskesmas merupakan Puskesmas yang paling dekat dengan masyarakat yang tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan yang bermutu, namun dengan harga yang relatif terjangkau bagi tempatnya, terutama kepada masyarakat yang tergolong golongan ekonomi bawah, sehingga pelayanan yang bermutu merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi. . dipenuhi . Tugas utama puskesmas adalah memberikan penyuluhan kesehatan kota dan pelayanan kesehatan primer. Kegiatan kesehatan wajib puskesmas yang disebut juga kegiatan kesehatan dasar meliputi kegiatan promosi kesehatan, upaya kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak, serta keluarga berencana. dari.

Selain itu, Puskesmas Kabupaten Balangan yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPTD) Dinas Kesehatan Kabupaten Balangan bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Visi Puskes adalah menjadi pusat sosial bagi terwujudnya masyarakat yang sehat, mandiri dan berkeadilan, sedangkan misinya adalah mendorong pembangunan yang sehat, mendorong kemandirian keluarga dan masyarakat untuk hidup sehat, mempertahankan dan meningkatkan. mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Sesuai peraturan Menteri Kesehatan no. 43 Tahun 2019, jumlah tenaga kerja puskesmas rawat jalan minimal 20 orang, terdapat ketimpangan dalam penyerapan tenaga kerja tersebut, namun masih terdapat kekurangan/kelambatan dalam pemberian pelayanan, mengingat tingginya jumlah kunjungan pasien setiap harinya.

Indeks kepuasan masyarakat mengenai 12 puskesmas di Kabupaten Balangan, ada tiga kategori dari hasil pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam hal pelayanan kesehatan. Puskesmas yang masuk dalam kategori tinggi berjumlah 1 puskesmas yaitu Puskesmas Lampihong. Puskesmas yang tergolong dalam kategori sedang berjumlah 3 puskesmas yaitu Puskesmas Paringin, Puskesmas Halong, Dan Puskesmas Juai. Sedangkan puskesmas yang masuk kategori rendah berjumlah 8 puskesmas yaitu Puskesmas Urin, Puskesmas Sungai Juai, Puskesmas Tebing Tinggi, Puskesmas tanah Habang, Puskesmas lok Batu, Puskesmas Pirsus, Puskesmas Batumandi ,Banyaknya puskesmas yang masuk dalam kategori rendah yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan Puskesmas di Kabupaten Balangan. UPTD Puskesmas Lampihong merupakan Instansi yang peneliti pilih dalam penelitian ini karena masih ada kekurangan yang penulis temui selama melakukan observasi singkat ini adalah kurangnya waktu jam pelayanan yakni mulai jam 08.00 sampai dengan jam 10.00 sedangkan masyarakat yang ingin berobat masih banyak, Hal ini dilakukan dengan wawancara kepada pasien bahwa jam operasional yang terlalu singkat.

Untuk loket pendaftaran masih banyak kendala di antaranya pasien yang lupa membawa kartu berobat/identitas yang sering terjadi. Maka dari unit-unit terkaitpun seperti Poli Umum, Poli gigi, KIA, MTBS menjadi lambat melakukan pelayanan dikarenakan petugas loket pendaftaran dan rekam medis kesulitan menemukan status pasien.

Sedangkan menurut Lovelock dalam (Hardiansyah, 2018), pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang dikutip dalam (Sinamo, 2016) pelayanan yang

baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak.

Menurut Parasuraman, Zeithaml (Arista, 2018), kualitas layanan memiliki lima dimensi utama, yang diurutkan berdasarkan kepentingan relatifnya sebagai berikut : *Pertama*, Keandalan, yaitu, Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dengan sempurna pada kali pertama dan memberikan layanan pada waktu yang disepakati. *Kedua*, Daya Tanggap yaitu Mengacu pada kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan mereka serta memastikan penyampaian layanan. *Ketiga*, Ketenangan pikiran yaitu Perilaku karyawan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan sehingga dapat menciptakan rasa aman pada pelanggannya. *Keempat*, Empati (Empati) yakni Perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak sesuai dengan kepentingan pelanggan serta menawarkan perhatian pribadi kepada pelanggan dan jam buka yang nyaman. Dan Bukti fisik (bahan) yang Mengacu pada daya tarik tempat fisik, peralatan dan bahan perusahaan, serta penampilan karyawan saat melayani pelanggan. Menurut (Dwiyanto, 2015), pelayanan publik merupakan bagian yang sangat penting dalam administrasi publik. Berbagai pihak memahami pelayanan publik hanya sebagai pelayanan yang disediakan oleh negara. Segala barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah selanjutnya disebut pelayanan publik. Selain itu (Dwiyanto, 2015), menjelaskan kembali bahwa literatur sebelumnya menyatakan bahwa “apa yang dilakukan pemerintah adalah pelayanan publik”. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan teori kepuasan masyarakat didasarkan pada pengukuran kepuasan pasien, sehingga diketahui kemauan/keinginan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

METODE

Lokasi penelitian ini dilakukan pada UPTD Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan yang terletak di Jl.Raya Lampihong Km.13,5 Lampihong Kode Pos 71661 Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2013) pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme*, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel pada umumnya secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Quota Sampling*. Teknik sampling ini mengambil jumlah sampel sebanyak jumlah yang telah ditentukan oleh peneliti. Oleh karena itu, yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang telah atau pernah berobat di UPTD Puskesmas Lampihong maka dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*.

PEMBAHASAN

Peneliti mendapatkan gambaran mengenai perilaku pelaksana pelayanan yang ada di Puskesmas Lampihong yaitu perilaku tim medis atau petugas dalam memberikan pelayanan di nilai sudah cukup baik terhadap pasien yang ingin berobat dan sikapnya yang sopan dan ramah dalam melayani, tetapi ada beberapa pasien yang mengeluhkan terhadap perilaku petugas di bagian loket administrasi yang kurang berkenan di hati pasien karena menurut pasien petugas bagian loket administrasi kurang ramah dalam menghadapi pasien yang ingin mendaftar. Tapi sebagian besar pasien/masyarakat merasa cukup puas atas perilaku tim medis dalam pelayanan.

Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kebersamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Munculnya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu adanya kegagalan berkomunikasi antara pasien dan petugas, waktu yang tidak efisien, buruknya kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, harga, dan biaya yang tidak sesuai dengan harapan.

Hasil analisis data mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien diperoleh dengan nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,558 pada signifikansi level 0,00 yang berarti kedua variabel ini mempunyai hubungan yang sangat signifikan. Hal ini dilihat dari Pramika (2020:130) (1) 0,00 – 0,199 = sangat rendah, (2) 0,20-0,399= rendah, (3) 0,40-0,599=cukup signifikan, (4) 0,60-0,799=signifikan (kuat). Hasil uji korelasi tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Lampihong Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan.

Hal ini sesuai dengan observasi peneliti lapangan dikarenakan responden beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan tidak memuaskan saat pasien melakukan pengobatan di Puskesmas Lampihong pada tahapan administrasi dimana ketanggapan petugas kesehatan yang belum sesuai dengan harapan responden sehingga responden beranggapan bahwa ketanggapan seperti kecepatan dalam proses administrasi pendaftaran masih dikategorikan lama, hal ini dikarenakan proses administrasi yang belum bisa dilakukan secara komputerisasi sehingga masih dilakukan secara manual. Hal yang mengakibatkan lambatnya proses administrasi.

Arah hubungan kedua variabel adalah positif, sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Begitu pun sebaliknya, semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi kualitas pelayanan.

Berdasarkan nilai r tersebut juga dapat diperoleh nilai r^2 ($0,558^2$) = 0,31. Dengan demikian dapat dilihat bahwa sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 31% sedangkan 69% sumbangan lainnya dipengaruhi oleh variabel lain seperti pemotivasian yang diberikan oleh pimpinan dan pengawasan belum optimal. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas penyedia layanan.

Terdapat beberapa kendala dalam penelitian ini, yaitu :

1. Banyaknya responden menolak untuk mengisi angket berbagai alasan di antaranya tidak bisa membaca dan mata kabur.
2. Susahnya mencari waktu untuk membagikan angket/kuesioner dikarenakan bekerja.
3. Kadang responden menolak untuk mengisi dan menyerahkan kembali untuk diisi sama yang menyerahkan kuesioner.

SIMPULAN

Hasil analisis data mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien diperoleh dengan nilai korelasi kedua variabel sebesar 0,558 pada signifikansi level 0,00 yang berarti kedua variabel ini mempunyai hubungan yang sangat signifikan. Hal ini dilihat dari Pramika (2020:130) (1) 0,00 – 0,199 = sangat rendah, (2) 0,20-0,399= rendah, (3) 0,40-0,599=cukup signifikan, (4) 0,60-0,799=signifikan (kuat).

Arah hubungan kedua variabel adalah positif, sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Begitu pun sebaliknya, semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi kualitas pelayanan. Berdasarkan nilai r tersebut juga dapat diperoleh nilai r^2 ($0,558^2$) = 0,31. Dengan demikian dapat dilihat bahwa sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 31% sedangkan 69% sumbangan lainnya dipengaruhi

oleh variabel lain. Untuk Pihak Puskesmas Lampihong agar memaksimalkan pelayanan kesehatan kepada pengunjung pasien di Puskesmas serta mengaktifkan kembali kotak saran agar kepuasan pasien dapat dievaluasi setiap bulannya memudahkan bagi Puskesmas untuk mengetahui kepuasan pasien dan keluhan yang dirasakan pasien/pengunjung. (Paulina, 2023; Rifani and Febriadi, 2021; Muhammad Hidayatullah, 2021; Paulina, 2021; Anjasmari, 2022, 2023; Setiawan, 2022; Setiawan and Zannah, 2022; Febriadi, 2022; Noorrahman, Rizal and Sairin, 2022; Urahmah and Andri, 2023; Anshari, 2023; Arlan and Aida, 2023; Noorrahman and Sairin, 2023; Hidayatullah, 2024)

DAFTAR PUSTAKA

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administrais*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinamo, J. (2016). *Etos Kerja Profesional*. Jakarta: Institut Dharma Mahardika.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.