



KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS X KABUPATEN TANGERANG

TANTO TANTO

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains, Universitas Bhakti Asih
Tangerang
Jl. Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.
Email: tantomahmud83@gmail.com

Sari – Kualitas pelayanan terdiri atas beberapa dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan akan berdampak pada citra sebuah Puskesmas. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas X dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel *accidental* berjumlah 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t hitung $10,362 > t$ table $0,679$ dan nilai sig $0,019 < 0,05$. Dari hasil penelitian ini diharapkan pihak Puskesmas lebih memperbaiki lagi kualitas pelayanan kepada pasien, keluarga pasien, dan pengunjung lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Abstract - Service quality consists of several dimensions, namely *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Patient satisfaction is influenced by factors, one of which is service quality. Service quality and satisfaction will have an impact on the image of a health center. The research aims to identify the influence of service quality on patient satisfaction at the Community Health Center. This research was conducted at Community Health Center X using a cross-sectional approach. The sample in this study used an accidental sample of 50 people. The research results show that there is a significant influence of service quality on patient satisfaction with a calculated t value of $10.362 > t$ table 0.679 and a sig value of $0.019 < 0.05$. From the results of this research, it is hoped that the Puskesmas will further improve the quality of service to patients, patient families, and other visitors.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Menurut (Permenkes RI No. 43 Tahun 2019, n.d.), Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) tingkat pertama, yang lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan. Pelayanan kesehatan Puskesmas yang selanjutnya disebut dengan pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem.

Kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang diberikan ke konsumen atau pasien, dimana

dalam proses berjalannya pelayanan, konsumen atau pasien akan memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan yang diterima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empaty*, dan *responsiveness* (Surasdiman et al., 2019).

Kepuasan dalam arti sempit yaitu perasaan senang terhadap aktifitas atau layanan, baik itu layanan produk maupun layanan jasa, sedangkan kepuasan pasien merupakan perasaan senang terhadap pelayanan yang baik oleh para tenaga kesehatan atau medis di sebuah instansi kesehatan (Dewi, 2016).

Menurut (Christiani Nababan et al., 2020) angka kepuasan pasien masih tergolong rendah baik di Indonesia maupun di Luar Negeri, hal ini dapat dilihat pada tingkat kepuasan pasien di Kenya hanya 40,4%, di Bakhtapur India 34,4%, sedangkan di Indonesia tepatnya di Maluku Tengah kepuasan pasien 42,8%, dan di Sumatra Barat 44,4%.

Studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Pandian Sumenep oleh (Rindi Antina, 2016) didapatkan hasil 11 orang pasien tidak puas dengan pelayanan, 7 orang mengeluhkan pelayanan yang terlalu lama, dan 5 orang mengeluhkan petugas kesehatan yang kurang ramah.

Dari hasil pengamatan yang telah dilakukan di Puskesmas X Kabupaten Tangerang, terdapat beberapa pasien terlihat menunggu lama mendapatkan panggilan oleh bagian pendaftaran. Dari uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kabupaten Tangerang ?”.

2. DATA DAN METODOLOGI

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktunya pada saat penelitian berlangsung yang sesuai dengan karakteristik.

Pada analisis univariat mendeskripsikan variabel karakteristik antara lain jenis kelamin laki-laki dan perempuan, usia < 20 tahun, 20-35 tahun, 36-50 tahun, 51-65 tahun, dan > 65 tahun. Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien mendeskripsikan jawaban responden yang terdiri dari lima skala yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju.

Analisis selanjutnya menggunakan analisis regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

3. HASIL PENELITIAN

a. Karakteristi responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

| Jenis kelamin | Jumlah responden | Persentase (%) |
|---------------|------------------|----------------|
| Laki-laki | 21 | 42% |
| Perempuan | 29 | 58% |
| Jumlah | 50 | 100% |

Dari **Tabel 1** dapat diketahui bahwa sebagian responden berjenis kelamin perempuan sebesar 58%, dan responden laki-laki sebesar 42%.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 2

Karakteristik responden berdasarkan usia.

| Usia responden | Jumlah responden | Persentase (%) |
|----------------|------------------|----------------|
| < 20 tahun | 10 | 20% |
| 20-35 tahun | 14 | 28% |
| 36-50 tahun | 5 | 10% |
| 51-65 tahun | 9 | 18% |
| > 65 tahun | 12 | 24% |
| Jumlah | 50 | 100% |

Dari **Tabel 2** dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 20-35 tahun yaitu sebesar 28%, selanjutnya responden berusia > 65 tahun sebesar 24% responden berusia < 20 tahun sebesar 20%, responden berusia 51-65 tahun sebesar 18%, dan responden berusia 36-50 tahun sebesar 10%.

c. Deskripsi variabel kualitas pelayanan

Tabel 3

Deskripsi variabel kualitas pelayanan (X).

| Pertanyaan | Jawaban | | | | | Total | Jawaban | | | | |
|------------|---------|----|----|----|----|-------|---------|------|-------|-------|-------|
| | STS | TS | KS | S | SS | | STS | TS | KS | S | SS |
| X1.1 | 0 | 6 | 19 | 15 | 12 | 50 | 0 | 12% | 38% | 26% | 24% |
| X1.2 | 0 | 3 | 15 | 21 | 11 | 50 | 0 | 6% | 30% | 42% | 22% |
| X1.3 | 0 | 6 | 19 | 13 | 12 | 50 | 0 | 12% | 38% | 26% | 24% |
| X1.4 | 0 | 6 | 19 | 13 | 12 | 50 | 0 | 12% | 38% | 26% | 24% |
| X1.5 | 0 | 3 | 15 | 21 | 11 | 50 | 0 | 6% | 30% | 42% | 22% |
| Jumlah | 0 | 24 | 87 | 83 | 58 | 250 | 0 | 9,6% | 34,8% | 33,2% | 23,2% |

Berdasarkan **Tabel 3** secara umum responden yang menjawab kurang setuju sebesar 34,8% dan setuju 33,2%, hal ini berarti mayoritas pasien atau keluarga pasien kurang setuju (kurang puas) dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas X Kabupaten Tangerang.

d. Deskripsi variabel kepuasan pasien (Y).

Tabel 4
Deskripsi variabel kepuasan pasien (Y)

| Pertanyaan | Jawaban | | | | | Total | Jawaban | | | | |
|------------|---------|----|----|----|----|-------|---------|------|-------|-----|-------|
| | STS | TS | KS | S | SS | | STS | TS | KS | S | SS |
| Y1.1 | 0 | 3 | 15 | 21 | 11 | 50 | 0 | 6% | 30% | 42% | 22% |
| Y1.2 | 0 | 6 | 19 | 13 | 12 | 50 | 0 | 12% | 38% | 26% | 24% |
| Y1.3 | 0 | 1 | 15 | 23 | 11 | 50 | 0 | 2% | 30% | 46% | 22% |
| Jumlah | 0 | 10 | 49 | 57 | 34 | 150 | 0 | 6,6% | 32,6% | 38% | 22,6% |

Berdasarkan **Tabel 4**, secara umum responden yang menjawab setuju sebesar 38% dan kurang setuju 32,6%, hal ini berarti pasien atau keluarga pasien menyatakan setuju dengan usaha Puskesmas memuaskan pasien atau keluarga pasien.

e. Analisis regresi linier sederhana

Tabel 5
Hasil uji regresi sederhana

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 2.162 | .893 | | 2.421 | .019 |
| Kualitas_pelayanan | .495 | .048 | .831 | 10.362 | .000 |

Berdasarkan **Tabel 5**, maka dapat ditentukan:

1. Persamaan regresi linier sederhana

$$Y = 2,162 + 495X$$

Nilai konstanta (α) sebesar 2,162 artinya jika variabel kualitas pelayanan bernilai nol, maka variabel kepuasan pasien akan bernilai positif sebesar 2,162. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) bernilai positif sebesar 0,495 artinya kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,495 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

2. Pengujian hipotesis Uji

$$t_{\text{hitung}} \text{ (parsial)} (n-k-1) = (50-1-1) = 48$$

$$t_{\text{tabel}} = 0,679$$

Pengujian hipotesis (H_a), diketahui nilai $t_{\text{hitung}} 10,362 > t_{\text{tabel}} 0,679$ dan nilai $\text{sig } 0,019 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan secara parsial berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan X (kualitas pelayanan) terhadap Y (kepuasan pasien)

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa mayoritas pasien/keluarga pasien kurang setuju (kurang puas) dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas X. Dari segi tampilan fisik (Tangibles) pasien/keluarga pasien merasa kurang puas dengan tampilan fisik Puskesmas, misalnya tampilan gedung, dan ruang tunggu, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, maupun peralatan yang dimiliki Puskesmas, banyak yang mengeluhkan WC Puskesmas yang kurang nyaman dan beberapa plafon pada ruang rawat yang rusak. Tentunya dalam menjalani perawatan pasien butuh adanya fasilitas-fasilitas fisik yang diperlukan.

Sejalan dengan penelitian (Christiani Nababan et al., 2020) yang menyatakan keluhan responden sebagian masih belum memahami alur pendaftaran, selain itu pada saat menunggu antrian poli responden masih harus menunggu karena less pasien yang belum diantar dari loket pendaftaran ke ruangan poli. Alur pendaftaran harus dipasang tidak terlalu jauh dari loket pendaftaran kemudian kalimat harus singkat dan jelas dan dibuat bagan bagan atau kerangka kerangka yang jelas. Petugas di loket harus sigap dan cepat membaca situasi sehingga pasien tidak lama menunggu di antrian poli. Jika memungkinkan diberlakukan aturan tidak boleh membawa alat komunikasi seperti *handphone* sebab banyak sekali petugas kesehatan yang bertugas di bagian loket sambil memainkan *handphone* sehingga pelayanan menjadi terhambat atau lambat.

Kemudian jika melihat variabel kepuasan pasien atau keluarga pasien secara umum responden yang menjawab setuju sebesar 38% dan kurang setuju 32,6%, hal ini berarti pasien atau keluarga pasien menyatakan setuju dengan usaha Puskesmas dalam memuaskan pasien atau keluarga pasien, namun angka tersebut tidak terpaut jauh sehingga usaha dalam memuaskan pasien perlu lebih ditingkatkan. Sifat manusia umumnya tidak cepat merasa puas atau merasa puas tetapi hanya sebentar, oleh karena itu Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas harus terus dilakukan, dikembangkan, dan ditingkatkan.

Hal ini sesuai dengan penelitian (Kartika Sari, 2020), menyatakan skor rata-rata kepuasan pasien masuk dalam kategori baik, karena tanggapan responden tersebut memiliki skor rata-rata 344,55 dengan prosentase mencapai 71,78% dari skor maksimal yang diharapkan. Kemudian pada penelitian (Rindi Antina, 2016) responden yang berpartisipasi dalam penelitian sebagian besar (83,3%) puas.

Hasil analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X terdapat pengaruh positif dan signifikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (A Radito, 2014) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian (Engkus, 2019) juga menemukan hasil yang sejalan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit oleh (Supartiningsih, 2017) hanya dua dimensi saja yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu: keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*), sedangkan bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian oleh (Jenitha Rosalia & Ketut Purnawati, 2018) di RSUD Surya Husada Denpasar

secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian (Tri Utami et al., 2013) di RS Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek juga menunjukkan hasil yang sejalan bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Secara teori semakin baik kualitas pelayanan, maka konsumen atau pasien akan merasa puas, dan jika kualitas pelayanan buruk, maka konsumen atau pasien tidak akan merasa puas. Dimensi kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*) adalah kunci yang dapat membuat konsumen atau pasien merasa puas atau tidak puas. Jika kelima dimensi tersebut terus dijaga, dikembangkan, dan ditingkatkan, maka konsumen atau pasien akan merasa puas, akan tetapi jika tidak dijaga, tidak dikembangkan, dan tidak ditingkatkan, maka konsumen atau pasien tidak akan merasa puas.

5. KESIMPULAN

Menurunnya kualitas pelayanan di Puskesmas X membuat peneliti menjadi tertarik melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga mendapatkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Baik buruknya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien akan berdampak kepada citra sebuah Puskesmas. Saran kepada peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel independen. Penelitian yang kaya akan variabel khususnya variabel independen akan menambah wawasan bagi pembaca.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan banyak terimakasih kepada bagian LPPM Universitas Bhakti Asih Tangerang yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan artikel, juga terimakasih banyak kepada rekan dosen yang sudah membantu berjalannya penulisan artikel.

PUSTAKA

- Antina, R. R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 567–576. <https://core.ac.uk/download/pdf/293642482.pdf>
- Dewi, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur* (Vol. 5, Issue 2). <https://core.ac.uk/download/pdf/288205977.pdf>
- Engkus. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi* (Vol. 5, Issue 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Nababan, C. M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Permenkes RI No. 43 Tahun 2019. (n.d.). Perpustakaan Kemenkes RI. Retrieved October 19, 2024, from <https://drive.usercontent.google.com/download?id=1LmLRpULqiEMBYjoDJD9BqAV7tNUypLX&export=download&authuser=0>
- Radito, T. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>



- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2442–2469. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i05.p05>
- Sari, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(1), 194–207. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i1.3431>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Surasdiman, G., & Kadir, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. In *YUME: Journal of Management* (Vol.2, Issue 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/yum.v2i1.360>
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek)*. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>