

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kesehatan Bantur Kecamatan

Mohammad Rofiudin¹, Kasianto², Tasnim Nikmatullah Realita³, Moh. Shabri⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indocakti Malang
Email: mohmmadr072@gmail.com

Abstract

This study aims to determine how much the Quality of Health Services with Services partially and simultaneously affects Patient Satisfaction at the Bantur Health Center, Bantur District. Sampling was carried out by providing a questionnaire about the variables studied to a sample of 88 respondents. Data analysis using multiple linear regression tests. Data quality testing using validity tests and reliability tests. The results of this study indicate that simultaneously the Quality of Health Services on Patient Satisfaction at the Bantur Health Center, Bantur District, partially the Quality of Health Services on Patient Satisfaction at the Bantur Health Center, Bantur District

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Layanan secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur. Pengambilan sample yang dilakukan yaitu dengan memberikan angket kuesioner seputar variabel yang diteliti kepada sample sebanyak 88 orang responden. Analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur, secara parsial Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantur Kecamatan Bantur

Keyword : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Pendahuluan

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Seseorang dalam mencapai kesembuhan yang diharapkannya terkadang membutuhkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan

Kesehatan melalui kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Azwar, 2008)

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapaiderajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang :

- a. memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
- b. mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
- c. hidup dalam lingkungan sehat; dan
- d. memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

Keluhan - keluhan terhadap pelayanan Puskesmas menyebabkan pelanggan atau pasien menjadi kurang puas. Puskesmas Bantur dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Rata-rata pasien rawat jalan di Puskesmas Bantur Malang tiap bulan sebanyak 30 pasien per hari .

Service quality merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2008). Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan chandra, 2005: 192),

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini *explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Silalahi, 2009: 59). Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Arikunto (2006:12) mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Puskesmas Bantur yang terletak di Jalan Raya Bantur No. 2203., Desa Bantur Kecamatan Bantur Kabupaten Malang. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pasien yang telah melakukan pelayanan jasa kesehatan berupa pengobatan rawat jalan pada Puskesmas Bantur selama 1 bulan rata-rata pasien yang berobat rawat jalan sebanyak 720 Pasien . Dari hasil perhitungan sampel dengan rumus solvin di atas didapatkan hasil 87,80. Agar mempermudah dan meningkatkan ketepatan pada penelitian ini maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 88 orang responden.

A. HASIL PENELITIAN

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas responden didominasi oleh usia 19-35 tahun yang berjumlah 44 orang / 50 % . Kemudian usia 36-50 tahun sebanyak 27 orang / 31 % , Kemudian usia 51-65 tahun sebanyak 14 orang / 16 % , dan usia 66 – 80 sebanyak 3 orang / 3 % . Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil uji linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Hasil uji linier

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	17.796	5.060		3.517	.001
Tangible	.017	.233	.008	.073	.942
Reliability	.397	.266	.155	1.493	.139
Responsiveness	.152	.364	.047	.418	.677
Assurance	.479	.204	.264	2.353	.021
Emphaty	.468	.332	.160	1.407	.163

a. Dependent Variable: Kepuasan

PEMBAHASAN

a. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan masyarakat. Hasil Uji t menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar 0,942 lebih besar dari nilai alpha 0,05 (tingkat signifikansi 95%) sehingga menunjukkan tidak terdapat pengaruh bukti fisik secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Alasan mengapa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan karena sistem yang ada sekarang adalah masyarakat tidak melihat langsung bentuk pelayanan di kantor melainkan hanya melalui mulut ke mulut.

b. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara keandalan dengan kepuasan masyarakat. Nilai sig. variabel keandalan sebesar 0,139 lebih besar dari nilai alpha 0,05 (tingkat signifikansi 95%) sehingga terdapat pengaruh keandalan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Alasan mengapa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan karena karyawan melayani masyarakat dengan cepat dan tepat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan masyarakat. Nilai sig. variabel daya tanggap sebesar 0,677 lebih besar dari nilai alpha 0,05 (tingkat signifikansi 95%) sehingga menunjukkan terdapat pengaruh daya tanggap secara parsial terhadap kepuasan pasien. Alasan mengapa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan karena masyarakat cenderung merasa puas jika mereka butuh sesuatu direspon karyawan cepat. Dan karyawan yang bertugas merespon setiap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat dengan cepat. Telpon kantor pun selalu aktif selama jam kantor dan mudah untuk dihubungi. Berdasarkan hal tersebut maka daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

d. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan masyarakat. Nilai sig. variabel jaminan sebesar 0,021 lebih besar dari nilai alpha 0,05 (tingkat signifikansi 95%) sehingga terdapat pengaruh jaminan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Alasan mengapa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan karena kualitas pelayanan di puskesmas memang memiliki reputasi yang baik di kalangan masyarakat desa bantur.

e. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien. Nilai sig. variabel empati sebesar 0,163 lebih besar dari nilai alpha 0,05 (tingkat signifikansi 95%) sehingga terdapat pengaruh empati secara parsial terhadap kepuasan pasien. Alasan mengapa berpengaruh empati

terhadap kepuasan bisa disebabkan adanya interaksi antara masyarakat dan karyawan dalam satu frame secara bersama-sama, sehingga masyarakat bisa merasakan empati yang ditunjukkan untuk dirinya.

- f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* dan *reliability* adalah dimensi yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Bantur. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Bantur memiliki keunggulan dalam wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, fasilitas yang memadai dan kenyamanan selama perawatan serta kemampuan menentukan alokasi waktu layanan, sehingga pasien tidak memerlukan waktu yang lama dalam pelayanan, mengurus pendaftaran, pengobatan, serta waktu yang diperlukan untuk pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

KESIMPULAN

- a. Secara regresi berganda menunjukan bahwa *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* memiliki nilai positif artinya terjadi tingkat kepuasan pasien disebabkan oleh variabel bebas dimana yang paling berpengaruh *Empathy* dengan koefisien 0,468, diikuti oleh *Reliability* dengan koefisien 0,397, selanjutnya *Responsiveness* dengan koefisien 0,152, dan *Assurance* dengan koefisien 0,479. Sementara *Tangible* dengan koefisien 0,017 berpengaruh positif artinya ada kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan .Dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien , maka strategi yang dilakukan terhadap kualitas *Emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, *Tangible* sangat baik artinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien .
- b. Secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien karena diperoleh F hitung sebesar 0,561 dengan nilai signifikansinya $0.729 < 0,05$. Dapat disimpulkan secara bersama-sama bahwa indikator kualitas pelayanan yang semakin baik, maka akan memberikan kepuasan terhadap pasien.
- c. Secara variable Koefien determinasi (Adj R2) dan R square atau koefisien determinasi R2 menunjukan besarnya kontribusi 0,643 atau 64,3% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sementara sisanya 0,357 atau 35,7% berupa kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

BATASAN DAN SARAN

Penelitian ini memiliki beberapa batasan, seperti hanya menggunakan data kuantitatif, variabel, metode analisis, dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel lain, metode analisis lain, dan variabel moderating yang bisa memperkaya gambaran layanan pada suatu obyek. Dan ke depan perlu juga penambahan variabel apa yang dapat ditambah untuk meningkatkan kualitas *Emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, *Tangible* sangat baik artinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien .

References

- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2009. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABAC Journal Vol.29 No.1 : 24-38.

- Dinas Kesehatan Kabupaten Malang UPTD Puskesmas Bantur.2015. *Laporan Instalasi Rawat Inap Puskesmas Bantur.Malang.*
- Departemen Kesehatan RI.2008. *Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.* Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta.
- Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.2010.*Pedoman Standard Puskesmas.*Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar.Surabaya.
- Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.2015.*Pedoman Survei Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.*Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar.Surabaya.
- Griffin, Jill. 2004. *Costumer Loyalty.* Edisi Revisi. Alih Bahasa oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kotler dan Armstrong. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I.* Jakarta: Erlangga.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran* Edisi Kesebelas Jilid 2. Jakarta : Indeks.
- Mula Joseph, Ainur Rofiq. 2010. “*The Effect of Customers’ Trust on E- Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions*”.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Senoaji, Fx. Ario Bagus. 2008. “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Kota Semarang)*”. Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Sugiono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Jakarta.
- Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Cetakan Ke Dua Belas. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Total Quality Manajemen.* Edisi ke – 5.Andi offset.Yogyakarta .
- Yunus Nek Kamal Yeop, Azman Ismail, Zubrina Raneer dan Salomawati Ishak. 2009. “Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing”. IBEJ Vol.2 Issue No.1 (2009)01-18.
- Departemen Kesehatan RI.2002. *Standar Tenaga Kerja Keperawatan di Rumah Sakit.* Cetakan I. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta.
- Muninjaya, A. A.G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan .*