

PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS

Oleh

Risman

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau
Jln. HR Subrantas Km 12 Panam Telp. (0761) 63237
E-mail : rismanaris1974@gmail.com

ABSTRACT : This research was carried out at the Koto Kampar Hulu Community Health Center. The aim of this research is to determine the importance of service quality in increasing patient satisfaction at the Koto Kampar Hulu Community Health Center. In analyzing the data obtained from the research object using quantitative analysis and the number of respondents was 98 people, based on the discussion using simple linear regression, the resulting regression equation was $Y=14.095+0.680 X$. This means that the value of a is 14.095, this value shows that When the service quality variable (variable patient satisfaction (variable Y) will increase by 0.680 units. The t -count value is 10.611. So when compared to the t -table at significant $\alpha = 5\%$, namely 1.98498, it can be seen that the t -count is greater than the t -table ($10.661 > 1.98498$). Thus it can be concluded that variable X or the service quality variable has a positive and significant influence on patient satisfaction at the Koto Kampar Hulu Community Health Center. This means that the hypothesis answer for this research is H_a accepted and H_o rejected. The coefficient of determination (R Square) value of 0.540 or 54.0% shows that the service quality variable contributes to the patient satisfaction variable by 54.0% while the remainder is 46. 0% ($100\% - 54.0\%$) was influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28H ayat (1) : “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dan di dalam pasal 34 ayat (3) yang berbunyi

“Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Di dalam pasal 14 UU No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan juga dituliskan bahwa, “Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat, disingkat Puskesmas, adalah Organisasi fungsional yang

menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterimakan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas bertujuan untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Puskesmas harus memberikan pelayanan preventif, promotif, akuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM).

Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup

aspek pembiayaan. Memahami kebutuhan dan kepuasan pasien adalah hal yang paling penting mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya.

Manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga dalam hal ini Puskesmas terlebih pada Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan.

Tabel 1
Data Pegawai Puskesmas Koto Kampar Hulu

No	Jabatan	Jumlah Pegawai
1	Dokter Umum	3
2	Dokter Gigi	1
3	Perawat (Non Ners)	14
4	Perawat (Ners)	3
5	Perawat (Asisten)	1
6	Bidan Klinis	17
7	Bidan Desa	2

8	Bidan Pendidik	1
9	Bidan (Asisten)	2
10	Sanitasi Lingkungan	1
11	Analisis Farmasi	1
12	Farmasi (Asisten)	1
13	Nutrisionis	1
14	Keamanan	1
15	Kesehatan Masyarakat (Lainnya)	4
16	Administrasi dan Kebijakan Kesehatan	1
17	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (Analisis Kesehatan)	1
18	Tenaga Umum Lainnya Yang Belum Tercantum	2
	Jumlah	57

Sumber: Puskesmas koto kampar hulu, 2021

Dilihat dari tabel 1 puskesmas koto kampar hulu masih kekurangan pegawai di bidang dokter gigi, puskesmas koto kampar hulu masih memiliki 1 orang dokter gigi yang dimana seharusnya seorang dokter gigi seharusnya 2 orang maupun lebih dan dalam hal lain yang sudah saya ketahui telah terpenuhi seperti dokter yang udah ada sekitar 3 orang yang benar-benar telah ahli dalam bidangnya tersebut. dari data di atas juga puskesmas memiliki seorang pegawai yang banyak di

bidang perawat yang berjumlah yaitu perawat non ners yang berjumlah 14 orang pegawai, perawat ners berjumlah 3 orang pegawai serta 1 perawat asisten sedangkan di bidang di bidang klinis 17 orang pegawai, bidan desa 2 orang pegawai, bidan pendidik 1 orang pegawai dan 2 orang pegawai asisten yang diharapkan dengan banyaknya di bidang tersebut bisa menambah kepuasan untuk pasien di puskesmas koto kampar hulu tersebut.

Tabel 2
Sarana Dan Prasarana Puskesmas Koto Kampar Hulu

No	Fasilitas	Jumlah Unit	Keterangan
1	Ruangan pelayanan	15	Baik
2	Gudang obat	1	Baik
3	Labolatorium	1	Baik
4	Parkir ambulance	1	Baik
5	Parkir pasien	1	Tidak beratap
6	Rumah dinas tenaga kerja	2	Baik
7	Kursi	20	5 kursi patah
8	Kursi tunggu pasien	5	1 rusak
9	Toilet	2	Baik

Sumber : Puskesmas Koto Kampar Hulu, 2021

Data tabel 2 di atas dapat diketahui salah satu pendukung kualitas pelayanan di puskesmas koto kampar hulu tetapi masih ada beberapa bentuk keluhan-keluhan pasien yang menyangkut mengenai pelayanan yang telah diberikan terhadap mereka, artinya pelayanan yang telah diberikan masih belum dapat

memberikan kepuasan yang optimal kepada pasien di puskesmas tersebut terkadang karena beberapa keluhan itulah pasien kurang nyaman dengan kualitas pelayanannya baik itu dalam segi sarana prasarana dan pelayanan lainnya.

Tabel 3
Data jumlah pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu

No	Tahun	Jumlah pasien	Perkembangan Pasien
1	2017	8.783	–
2	2018	8.626	-1,79
3	2019	8.535	-1,06
4	2020	8.643	1,26
5	2021	7.339	-17.76

Sumber : Puskesmas Koto Kampar Hulu, 2021

Tabel 3 di atas menggambarkan bahwa jumlah total pasien Puskesmas koto kampar hulu mengalami penurunan pada tahun 2017–2019, dan mengalami peningkatan kembali pada tahun 2019 sebesar 108 orang. Pada tahun 2021 Puskesmas koto kampar hulu mengalami penurunan pasien sebanyak 1,304 oleh karena itu, Puskesmas Koto Kampar Hulu sebaiknya, terus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menunjang perkembangan jumlah pasien yang signifikan sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Koto Kampar hulu tetap terjaga dan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap Puskesmas tersebut.

Aspek kepuasan pasien dapat diketahui melalui data keluhan dan saran yang diterima oleh Puskesmas via telepon, SMS maupun surat keluhan pelanggan. Tetapi, pihak Puskesmas Koto Kampar Hulu tidak menyediakan database tentang keluhan dan saran tersebut, sehingga ada indikasi bahwa Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang cenderung mengabaikan dan tidak menindaklanjuti keluhan dan saran dari pasien. Berdasarkan pemaparan di atas, diperoleh sebuah gambaran bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, sehingga penyusun melakukan penelitian tentang “Pentingnya Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Puskesmas”

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Amstong (Ramgkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu.

Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”

Menurut Ivancevich, dalam (Karlina, Rosanta, dan Saputra 2019) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan”

Berdasarkan pendapat Fiks, et, al dkk dalam (Mindarti, 2016:2) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktivitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan yang dimana dalam penyampainya ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir ada beberapa faktor yang dapat mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu sebagai berikut ini:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung di dalam pelayanan umum
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- d. Faktor keterampilan petugas
- e. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Lupiyoadi, 2014) bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*)
Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan.
2. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap/ kesigapan (*Responsiveness*)
Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:

- a. Komunikasi (*Communication*),
Yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
 - b. Kredibilitas (*Credibility*),
Perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c. Keamanan (*Security*),
Adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
- ### 5. Empati (*Empathy*)
- Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja telah dipersepsikan jasa atau hasil

terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller 2018:138). Tingkat kepuasan setiap orang atau pasien berbeda-beda, tergantung situasi dan kondisi yang dihadapinya.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah added value bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Pengguna/pasien yang puas akan menceritakan tentang kepuasannya kepada kerabat dekat atau orang lain tentang pengalaman mereka. Ini akan menjadi referensi yang cukup baik dan menguntungkan bagi institusi penyedia pelayanan kesehatan. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien di suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien tersebut pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerjanya dapat memnuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien.

Pengukuran Kepuasan Pasien

Mereka yang membeli atau menggunakan produk atau jasa pelayanan kesehatan disebut pelanggan atau customer (Muninjaya, 2013). Lebih lanjut menurut Kotler dalam Nursalam ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien antara lain yaitu:

a. **Sistem Keluhan dan Saran**
Seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos, berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email dan lain sebagainya.

- b. **Survey Kepuasan Pasien.**
Baik via pos, telepon, email, tatap muka langsung yang didapatkan langsung ke para pasien
- c. **Pelanggan atau Pasien Bayangan.**
Salah satu bentuk observasi yang memakai jasa orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pasien untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk disana seperti alat-alat yang digunakan, obat dll
- d. **Lost Customer Analysis.**
Yaitu menghubungi atau mewancarai pelanggan atau pasien yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Sangadji dan Sopiah 2013), Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain sebagai berikut ini:

1. **Karakteristik pasien.** Faktor penentu tingkat pasien oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain lain.
2. **Sarana Fisik.** Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.
3. **Jaminan.** Pengetahuan, Kemampuan, Kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh perawat.
4. **Kepedulian.** Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan pasien, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien atau pelanggan.

5. Keandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu faktor yang ada pada pemberi jasa (pekerja) dan faktor dari pelayanan yang diberikan (Mangkunegara, 2013). Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan terdapat lima pendorong utama kepuasan pelanggan atau pasien yaitu :

- a. Kualitas Produk Pelanggan atau pasien akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.
- b. Harga Untuk pelanggan atau pasien yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan atau pasien akan mendapatkan value of money yang tinggi. Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi pelanggan atau pasien.
- c. Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan puskesmas menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pelayanan sepenuh hatilah yang bisa membedakan kualitas pelayanan suatu puskesmas dengan puskesmas tempat rumah sakit lainnya. Pasien akan senang apabila mendapatkan pelayanan yang lebih, sehingga dapat tercipta kepuasan pasien.
- d. Faktor Emosional Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik, dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan atau pasien. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-

contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan atau pasien.

- e. Biaya dan Kemudahan Pelanggan atau pasien akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Peran pendorong kepuasan pelanggan tentunya tidak sama antara yang satu dengan yang lainnya sesuai dengan kebutuhan dari para pelanggan atau pasien.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi.

Indikator Kepuasan Pasien

Ada beberapa pakar yang menganggap bahwa kepuasan pasien dan kepuasan penyelenggara sebagai aspek psikososial dari keefektifan layanan kesehatan dan para pakar mengusulkan beberapa indikator sebagai perangkat pengukurannya. Indikator tersebut antara lain, kepuasan pasien dan kepuasan penyelenggara. Menurut Pohan (2015) terdapat indikator-indikator kepuasan pasien yaitu sebagai berikut ini:

- a. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.
- b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Hal ini akan dinyatakan oleh sikap terhadap kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien, keluaran dari

penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan

Kegiatan ini akan ditentukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien, persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan profesi layanan kesehatan lain, tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter, tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis serta sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan rencana pengobatan.

d. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Kepuasan terhadap sistem layanan dapat ditentukan oleh sikap terhadap fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan, sistem perjanjian termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul. Lingkup dan sifat keuntungan serta layanan kesehatan yang ditawarkan.

Berdasarkan pendapat Pohan (2015) indikator-indikator kepuasan pasien adalah: kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Apabila pasien yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika yang diterima melampaui harapan pengguna jasa maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka

kualitas jasa dipersepsikan buruk (Wusko, 2014:18-19).

Arianto (2018:83) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi harapan pasien. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh Puskesmas saat Pasien berada di Puskesmas tersebut. Hal ini menjadi keinginan tujuan pelanggan ataupun pasien yang puas dan setia. Tjiptono dalam Badjamal (2013:123) menyatakan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan adalah bukti langsung atau bukti nyata (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pasien. Kualitas layanan yang dalam rangka menciptakan kepuasan pasien maka secara langsung terkait erat dengan dimensi kualitas layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

Produk dan layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan atau pasien, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan puskesmas atau rumah sakit dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan pihak puskesmas atau rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pihak puskesmas maupun rumah sakit tersebut (Putri, dkk, 2015:4).

Metode Penelitian

Jenis dan Sumber Data

Data Primer, Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat lainnya, Joko (2015: 87). Data Sekunder. Data

skunder yaitu data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan, Joko (2015: 88).

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui Observasi. Adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan (Joko, 2015:63). Kuesioner atau Angket. Merupakan alat pengumpulan data dengan cara mengajukan pernyataan- pernyataan yang lazim disebut sebagai kuesioner kepada objek yang akan diteliti (Joko, 2015:55).

Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian, Sujarweni (2014:103). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode :Deskriptif, Menurut Arikunto (2017:282), deskriptif adalah membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungannya dengan

permasalahan guna menarik suatu kesimpulan dan ditabulasikan dalam bentuk tabel-tabel distribusi frekuensi. Kuantitatif, Menurut Sugiyono (2016:34) metode kuantitatif digunakan apabila:

- (1) Bila masalah yang merupakan titik tolak penelitian sudah jelas.
- (2) Bila penelitian ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi.
- (3) Bila ingin diketahui pengaruh pelakuan / tereatmen tertentu terhadap yang lain.
- (4) Bila penelitian bermaksud menguji hipotesis penelitian.
- (5) Bila peneliti ingin mendapatkan data yang akurat.
- (6) Bila ingin menguj terhadap adanya keraguan-keraguan tentang validitas pengetahuan, teori, dan produk tertentu.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pasien puskesmas dikecamatan Koto Kampar Hulu, digunakan ujihipotesis dan analisis statistik dan dengan menggunakan program SPSS diperoleh data sebagaiberikut :

Tabel 4
Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. eError	Beta		
1	(Constant)	14,095	2,792		5,049	,000
	Kualitas Pelayanan	,680	,064	,735	10,611	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Olahan 2022

Berdasarkan Hasil output SPSS di atas,Maka persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = 14,095 + 0,680 X$$

Dari model di atas dapat diketahui bahwa nilai dari a adalah 14,095,nilai ini menunjukkan bahwa pada saat variabel kualitas pelayanan

(variabel X) bernilai 0, maka kepuasan pasien (variabel Y) sebesar 14,095. sedangkan nilai dari b adalah 0,680, artinya bahwa ketika terjadi peningkatan nilai variabel kualitas pelayanan (variabel X) sebesar 1 (satu) satuan, maka kepuasan pasien (variabel Y) akan meningkat sebesar 0,680 satuan.

Tabel 5
Uji t

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,095	2,792		5,049	,000
	Kualitas Pelayanan	,680	,064	,735	10,611	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Olahan 2022

Dari tabel 5 maka dapat dibuktikan kebenaran hipotesis yang penulis ajukan secara parsial dengan ketentuan :

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ bahwa variabel bebas dapat menerangkan bahwa benar terdapat pengaruh antara 2 variabel yang diteliti.
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ bahwa variabel dapat menerangkan tidak terdapat pengaruh antara 2 variabel yang diteliti.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada signifikan 5% ($\alpha = 0,05$)

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= \alpha/2 : n-k-1 \\
 &= 0,05/2 : 98 - 1 - 1 \\
 &= 0,025 : 96 \\
 &= 1,98498
 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil pengujian pada variabel pengawasan (X) dengan menggunakan bantuan SPSS diperoleh t_{hitung}

sebesar 10,611. Maka bila dibandingkan pada t_{tabel} pada signifikan $\alpha = 5\%$, yakni sebesar 1,98498 dapat dilihat bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($10,661 > 1,98498$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X atau variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu Desa Sibiruang. Hal ini berarti jawaban hipotesis jawaban penelitian ini H_a diterima dan H_o di tolak.

Analisis Koefisien Determinasi

Besarnya kontribusi variabel independen yaitu kualitas pelayanan (Variabel X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Variabel Y) dapat dihitung dengan mencari nilai koefisien determinasi. Dari output SPSS didapatkan :

Tabel 6

Koefisien Determinasi (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,735 ^a	,540	,535	3,550

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan
b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Dari hasil tersebut didapatkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,540 atau 54,0% jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap perubahan-perubahan variabel kepuasan pasien sebesar 54,0% sementara sisanya sebesar 46,0% ($100\% - 54,0\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan pada Puskesmas Koto Kampar Hulu, ditemukan tanggapan responden dengan nilai rata-rata sebesar 4,33 termasuk dalam kategori sangat setuju sedangkan pada variabel Kepuasan Pasien berada pada kategori sangat setuju dengan nilai rata-rata sebesar 4,34

2. Untuk melihat pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (variabel X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Variabel Y), Menggunakan analisis regresi sederhana dengan hasil adalah $Y=14,095+0,680 X$. Artinya bahwa nilai dari a adalah 14,095, nilai ini menunjukkan bahwa pada saat variabel kualitas pelayanan (variabel X) bernilai nol, maka kepuasan pasien (variabel Y) sebesar 14,095. Sedangkan nilai dari b adalah 0,680, artinya bahwa ketika terjadi peningkatan nilai variabel kualitas pelayanan (variabel X) sebesar 1 (satu) satuan, maka kepuasan pasien (variabel Y) akan meningkat sebesar 0,680 satuan.
3. diperoleh t_{hitung} sebesar 10,611. Maka bila dibandingkan pada t_{tabel} pada signifikan $\alpha = 5\%$, yakni sebesar 1,98498 dapat dilihat bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (10,661 > 1,98498). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X atau variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Koto Kampar Hulu. Hal ini berarti jawaban hipotesis jawaban penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak.
4. Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Koto Kampar Hulu. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,540 atau 54,0% jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap perubahan-perubahan variabel kepuasan pasien sebesar 54,0% sementara sisanya sebesar 46,0% (100% - 54,0%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- UU NO 36 (2009) pasal 14, Tentang Kesehatan Masyarakat
- Akbar, D.W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Manajemen*. Vol.20, No.05.
- Anjar, R. (2008). Importance Performance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI*, Vol.1 No.1. Sumatera Barat.
- Emzir. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta; PT Rajagrafindo Persada.
- Hargyatni, T. (2014). *Membangun loyalitas Melalui Pelayanan*. *Jurnal Ilmiah Go Infotech*, Vol.20, No.1 Kartasura: STIE. UNIVERSITAS BAKRIE 51
- Hernanda, S.W. (2009). *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.13 No.1 Denpasar
- Jacob dan Laksono. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Penyediaan Listrik Oler PT. XYZ*. *Jurnal Ilmiah Elektro*, Vol.10, No.4 Universitas Sultan Ageng Triyasa. Kertajaya,
- Herman. (2010). *Strategi Marketing Plus*: Gramedia, Jakarta
- Kotler, P. (1999). *Marketing Management, Analysis*,

- Planning, Implementation, and Control*, 6th ed, Erlangga: Jakarta
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2009). *Marketing Manajemen*, 13th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lamb, H.M . (2000) . *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat. Lupiyoadi, Rambat. (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. Manoppo. (2011). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. Vol.02, Sumatera Utara
- Pujiawati . (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Mitra Keluarga Depok)*. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia, Depok. Ratnasari,
- Tiana. dkk. (2011), *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Ghalia Indonesia: Bogor
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik, W. (2009). *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar*. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. Vol.02, No.2. Makasar; Fak Ilmu Kesehatan Universitas Hasanuddin.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta:
- Andi Yuliarmi dan Riyasa. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Telekomunikasi*. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*. Vol.2, No.3. Surakarta, Jawa Tengah