

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pauh Kota Padang

Sukma Hanifah¹, Afriva Khaidir²

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Article Info

Article history:

Received 23 September 2021

Publish 03 November 2021

Keywords:

First keyword

Second keyword

Third keyword

Fourth keyword

Fifth keyword

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang. Penelitian ini dilakukan karena ditemukannya masalah kurang disiplin dan bertanggungjawabnya petugas pemeriksaan umum dalam melaksanakan tugasnya serta ketaatan dengan aturan yang telah ditetapkan. Selain itu kurang mampunya petugas berkomunikasi dengan baik kepada pasien sehingga terjadi kesalahpahaman antara pasien dan petugas kesehatan. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif yakni metode yang bertujuan mengetahui kolerasi antara 2 variabel atau lebih. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di Puskesmas dan Kepuasan Masyarakat. Populasi penelitian ini meliputi seluruh pasien yang berobat ke Puskesmas Pauh Kota Padang periode 2020 dengan jumlah 7250 pengunjung. Sedangkan sampel sebanyak 99 responden menggunakan *non probability sampling* dan teknik *purposive sampling* dengan Pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisioner yang disebarakan kepada masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Pauh kota Padang dengan model skala *likert*. Peneliti mengukur dengan melihat TCR (Tingkat Capaian Responden) dan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pauh dapat diketahui adanya pengaruh yang signifikan. Kualitas pelayanan yang baik adalah kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung sedangkan pada indikator ketanggapan rata-rata pasien memberikan penilaian kurang setuju. Kepuasan pelayanan yang dirasakan pasien di Puskesmas Pauh sudah baik, tetapi indikator akses layanan belum memuaskan pasien di Puskesmas Pauh.

Article Info

Article history:

Diterima 23 September 2021

Publis 03 November 2021

Abstract

This study aims to determine the effect of the quality of health services on patient satisfaction at the Pauh Health Center in Padang City. This research was conducted because of the finding of a lack of discipline and responsibility for the general inspection officer in carrying out his duties and compliance with the rules that have been set. In addition, the staff is not able to communicate well with patients, resulting in misunderstandings between patients and health workers. The research method uses quantitative methods, namely methods that aim to determine the correlation between 2 or more variables. The variables in this study are the Quality of Service at the Puskesmas and Community Satisfaction. The population of this study includes all patients who seek treatment at the Pauh Health Center in Padang City for the 2020 period with a total of 7250 visitors. While the sample of 99 respondents used non-probability sampling and purposive sampling technique with data collection using questionnaires given to people who had been treated at the Pauh Health Center in Padang city with a Likert scale model. Researchers measure by looking at the TCR (Respondent Achievement Level) and simple linear regression test. The results showed that the quality of service had a significant effect on patient satisfaction at the Pauh Health Center. In addition, the quality of service that is already good is reliability, assurance, empathy and direct evidence, while the average responsiveness indicator of patients gives a less agreeable assessment. The service satisfaction felt by patients at the Pauh Health Center is good, but the service access indicators have not satisfied patients at the Pauh Health Center.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Afriva Khaidir

Ilmu Administrasi Negara

Universitas Negeri Padang (UNP)

Email : af.khaidir@fis.unp.ac.id

1. PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang No 25, 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh suatu kelompok atau individu untuk membantu masyarakat mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu terpentingnya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini terjadi ketika masyarakat yang mendapat pelayanan yang tidak memuaskan, seperti persyaratan yang banyak, proses yang lama dan memakan banyak biaya. sehingga masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik sangat erat hubungannya dengan masyarakat karena pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dilihat dari pengelolaan fasilitas pelayanan kesehatan yang professional dan dikelola oleh institusi yang kredibilitas. Pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu daerah. Puskesmas Pauh yang berada di Kota Padang Sumatera Barat pada tahun 2020 mengalami penurunan pengunjung akibat adanya Pandemi Covid-19 yang mengatur pembatasan kunjungan pasien untuk sakit yang bersifat ringan, disarankan untuk tidak ke puskesmas. Dalam kualitas pelayanan terdapat lima karakteristik yaitu Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti Langsung. Beberapa aspek sudah memuaskan di puskesmas Pauh tetapi masih ada kategori tidak puas pada karakteristik Ketanggapan dan Empati. Hal ini dikarenakan kurang disiplin dan bertanggungjawabnya petugas pemeriksaan umum dalam melaksanakan tugasnya serta ketaatan dengan aturan yang telah ditetapkan. Kemampuan petugas puskesmas dalam menyediakan pelayanan terutama kurang mampunya petugas berkomunikasi dengan baik kepada pasien sehingga terjadi kesalahpahaman antara pasien dan petugas kesehatan serta kurangnya komunikasi apoteker ke pasien tentang jenis obat dan tatacara penggunaan obat. fisik dari jasa pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti seberapa jauh pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien. Untuk mengetahui hal apa yang harus ditingkatkan agar Kepuasan pelayanan di Puskesmas Pauh kota Padang tercapai sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

2. LANDASAN TEORI

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (Bandu, 2013) adalah upaya pemenuhan kebutuhan serta kemauan masyarakat dan ketetapan penyampaiannya. Kualitas yang baik tidaklah bersumber di sudut pandang ataupun asumsi pihak penyedia jasa. Anggapan masyarakat terhadap mutu kualitas jasa artinya evaluasi merata atas kelebihan suatu Jasa. Menurut Parasuraman (Lupiyoadi, 2008) menjelaskan model pendekatan kualitas yang dikenal dengan model *Service Quality* yang memiliki 5 karakteristik yaitu :

- a. *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menjalankan fungsinya secara terpercaya dan handal.
- b. *Responsiveness* atau ketanggapan adalah daya yang membantu dan memberikan pelayanan yang cekat dan tanpa kesalahan.
- c. *Assurance* atau jaminan yaitu usaha yang dilakukan petugas untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan kemampuan karyawan perusahaan guna membangun kepercayaan terhadap perusahaan.
- d. *Empathy*, yaitu usaha yang dilakukan untuk memahami pelanggan dengan memberikan pelayanan yang tulus secara pribadi kepada pelanggan.
- e. *Tangibles* atau bukti fisik adalah penampilan dan berfungsinya sarana dan prasarana perusahaan serta kondisi lingkungannya yang merupakan bukti fisik dari jasa pelayanan yang diberikan.

b. Kepuasan Pasien

Menurut (Eka, 2018), kepuasan pasien didefinisikan sebagai sikap konsumen, yaitu suka atau tidak suka dalam derajat tertentu terhadap pelayanan yang dialaminya. Minat pasien yang

pernah menggunakan layanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka sebelumnya menggunakan layanan yang sama. Kepuasan pasien merupakan aspek psikis dan sosial maupun sebaliknya dari efektivitas pelayanan kesehatan, sehingga beberapa ahli mengemukakan beberapa indikator sebagai alat ukur, yaitu :

- a. Kepuasan terhadap Akses Layanan Kesehatan dinyatakan pelayanan apa yang diberikan pada kondisi yang dibutuhkan dan keluasan akses pelayanan kesehatan dalam kondisi normal atau darurat serta cara kerja sistem kesehatan, manfaat dan ketersediaan pelayanan kesehatan.
- b. Kepuasan terhadap Mutu Layanan Kesehatan diwujudkan dalam keahlian dokter beserta tenaga medis lain yang memiliki hubungan dengan pasien, penyakit atau persepsi pasien terhadap perubahan sebagai hasil dari pelayanan kesehatan.
- c. Kepuasan terhadap Proses Layanan Kesehatan termasuk hubungan antar masyarakat. Hal ini dinyatakan dengan pengukuran sejauh mana kesiapan tenaga medis dalam pelayanan rumah sakit, evaluasi pasien, perhatian dokter dan tenaga medis lainnya, tingkat kepercayaan terhadap dokter dan tenaga medis, dan pemahaman pasien mengenai kondisi atau diagnosis yang dijelaskan oleh dokter dan tenaga medis lainnya.
- d. Kepuasan terhadap Sistem Layanan Kesehatan memiliki faktor pada kemampuan fisik dan lingkungan pelayanan kesehatan, sistem pengaturan, termasuk antrian, penggunaan waktu tunggu, sikap staf terhadap kepedulian personal, mekanisme penyelesaian, masalah dan keluhan, serta kelebihan pelayanan kesehatan yang ditawarkan.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pauh Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien dengan usia 10-70 tahun dan minimal pernah berobat lebih dari satu kali ke Puskesmas Pauh Kota Padang tahun 2020. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *Purposive Sampling*, dan rumus Slovin serta pengukuran skala likert untuk memilih jawaban sehingga diperoleh sebanyak 99 responden. Data yang dihasilkan dianalisis dan diolah dengan menggunakan uji normalitas dan uji regresi linier menggunakan *SPSS versi 22.0* serta menggunakan frequency, mean dan Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mendapatkan gambaran kedua variabel tersebut.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil survei Pada bagian ini dijelaskan hasil penelitian dan sekaligus diberikan pembahasan yang komprehensif. Hasil dapat disajikan dalam bentuk gambar, grafik, tabel dan lain-lain yang membuat pembaca mudah memahami. Pembahasan dapat dilakukan dalam beberapa sub bab.

4.1. Hasil Penelitian

Setelah penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pauh Kota Padang dilakukan, maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden

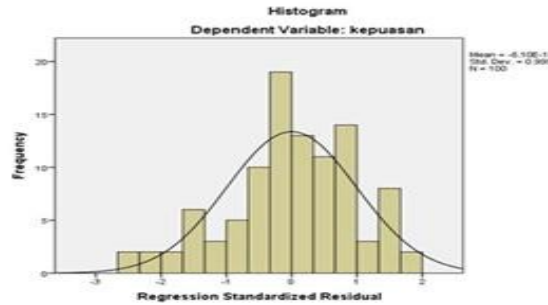


Grafik 1. Karakteristik Responden

Dari kategori usia, sebagian besar hasil penelitian ini berusia 10-30 tahun yaitu sebanyak 59 orang. Sedangkan untuk kategori jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak jika dibandingkan dengan responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 52 orang.

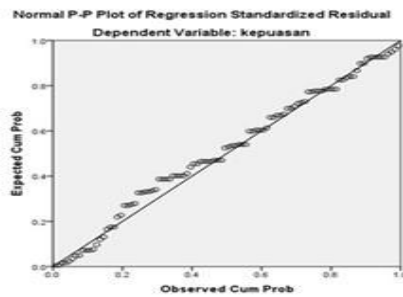
b. Temuan Penelitian

Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pauh Kota Padang didapatkan dengan mengumpulkan data penelitian sebagaimana terlihat dalam Tabel 1 :



Gambar 1. Grafik Histogram Normalitas

Dilihat pada Gambar 1. data yang didapatkan dalam penelitian ini adalah terdapat penyebaran data yang normal, karena persebaran data membentuk kurva normal. Kemudian untuk melihat Normalitas Residual dari Grafik Histogram digunakan Analisis grafik dengan memperhatikan Gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas P P-Plot

Berdasarkan Gambar 2. diatas terlihat data mengikuti garis diagonalnya sehingga disimpulkan bahwa hasil data penelitian terdistribusi normal dan tidak ada penyebaran yang ekstrim. Selanjutnya untuk melihat uji normalitas menggunakan analisis statistik sehingga menghasilkan hasil uji kolmogrov-smirnov (K-S) sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.94365006
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.045
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2021

Berdasarkan Tabel 1. Dapat dilihat nilai Asymp.Sig.(2-tailed) adalah 0,064. Nilai ini lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan analisis statistik dalam uji normalitas kolmogrov-smirnov menunjukkan data distribusi normal. Selanjutnya dilakukan uji regresi linear untuk melihat besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas pauh kota Padang.

Tabel 2. Hasil Kontribusi (R) Variabel Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.586	.581	1.954

a. Predictors: (Constant), kualitaspelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2021

Berdasarkan Tabel 2 di atas, nilai *Adjusted R Square* adalah 0,581 yang memiliki artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang sebesar 58%. kemudian 42% yang lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk memperkuat penjelasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh adalah signifikan dapat dilihat pada pada Tabel 3 yang disajikan sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Anova (F) Variabel Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	528.640	1	528.640	138.521	.000 ^a
	Residual	374.000	98	3.816		
	Total	902.640	99			

a. Predictors: (Constant), kualitaspelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2021

Dilihat pada Tabel 3. diatas, hasil uji Anova didapatkan nilai signifikan yaitu 0.000, maka nilai signifikan hasil uji nilainya 0.00 lebih kecil dari 0.05. Dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang.

Tabel 4. Analisa Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.886	2.190		4.057	.000		
	kualitaspelayanan	.342	.029	.765	11.769	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian 2021

Dari uji T yang telah dilakukan, nilai signifikan adalah 0,000. Hal ini lebih kecil dari 0,005. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, maka terdapat

pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pauh.

Berdasarkan hasil pengolahan penelitian yang telah dijelaskan, peneliti memaparkan tentang pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Pauh. Setelah dilakukan penelitian dan menganalisis data yang telah dilakukan dengan nilai sig. 0,000. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pauh tahun 2020 (H_0 ditolak dan H_a diterima). Dalam indikator kualitas pelayanan :

- 1) Kehandalan tergolong dalam kategori tinggi, hal ini menjelaskan bahwa puskesmas mampu menyampaikan sistematis pelayanan secara seksama dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan tergolong dalam kategori tinggi, hal ini menjelaskan bahwa puskesmas dapat membantu dan memastikan pelayanan dengan cepat dan tanpa kesalahan kepada pasien.
- 3) Jaminan tergolong dalam kategori tinggi, hal ini menjelaskan bahwa pengetahuan, kesopanan santunan, dan keterampilan petugas puskesmas untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.
- 4) Empathy tergolong dalam kategori tinggi, hal ini menjelaskan bahwa petugas memberikan perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada pasien.
- 5) Bukti Langsung tergolong dalam kategori tinggi, hal ini menjelaskan bahwa sarana dan prasarana puskesmas serta kondisi lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.

4.2. Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pauh Kota Padang berpengaruh positif. Uji regresi linear yang membuktikan hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai konstanta kualitas pelayanan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Dari kelima indikator kualitas pelayanan yang dimiliki petugas kesehatan di Puskesmas Pauh termasuk kedalam kategori baik, namun pasien masih kurang setuju dengan indikator daya tanggap dan empati karena tindakan petugas Puskesmas belum dilakukan sesuai prosedur. Sehingga beberapa pasien yang berobat masih mengeluh karena beberapa prosedur tidak dilakukan terlalu lama. Kemudian petugas belum menguasai pengetahuan dan memiliki kemampuan yang mencukupi untuk memberikan pelayanan.

Dalam sebuah penelitian (Elvira, 2019) pada PT PLN (Persero) Rayon Belanti menjelaskan bahwa ada pengaruh yang positif secara signifikan dari variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan positif ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian oleh (Sari, 2020) di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya dimana kualitas pelayanan pada dimensi jaminan memiliki pengaruh yang paling besar dibanding dengan dimensi dayatanggapan, sehingga pasien mengharapkan kinerja yang lebih baik dari petugas di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya agar meningkatnya kepuasan pasien.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan temuan yang telah uraikan, peneliti menyimpulkan bahwa upaya untuk peningkatan mutu kualitas pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dari kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang. Dalam temuan peneliti, kualitas pelayanan ikut berperan dalam meningkatkan dalam kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang sebesar 58,1%. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang sudah baik adalah kehandalan, jaminan, empati

dan bukti langsung sedangkan indikator ketanggapan rata-rata respon pasien memberikan penilaian kurang setuju. Kepuasan pasien Puskesmas Pauh terhadap kepuasan pelayanan di Puskesmas Pauh sudah baik, tetapi indikator akses layanan kurang memuaskan pasien di Puskesmas Pauh.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Bandu, M. Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. 11(2), 1–9.
- Eka, Y. G. (2018). Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering. *Skripsi USU*, 1–126.
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat.
- Rahmi Yus Elvira. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) (Studi : Pada Masyarakat Kelurahan Ulak Karang Selatan)*. 189.
- Sari, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194–207.