



SJMB: *Scientific Journal of Management and Business*.
Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 ; p-ISSN: 2776-009X ; online -ISSN: 2807-5897

Available online at <http://e-journal.uniflor.ac.id/index.php/sjmb>

Received: Agustus 2023	Accepted: September 2023	Published : Oktober 2023
------------------------	--------------------------	--------------------------

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Danga

Sabina Rua¹, Rafael Octavianus Byre², Lambertus Langga³

¹²³Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores

ruabina49@gmail.com

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui, apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo. Penelitian ini termasuk penelitian kausalitas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang responden pasien rawat jalan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo dengan nilai beta (β) sebesar 0,650

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Abstract. *This study aims to determine whether there is an effect of service quality on outpatient satisfaction at the Danga Health Center, Aesesa District, Nagekeo Regency. This research includes causality research using a quantitative approach. The sample in this study were 95 outpatient respondents at the Danga Health Center, Aesesa District, Nagekeo Regency. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study. The results of this study indicate that, there is an effect of service quality on outpatient satisfaction at the Danga Health Center, Aesesa District, Nagekeo Regency with a beta value (β) of 0.650.*

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

I.PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan satu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan masyarakat telah menganggap bahwa puskesmas adalah sarana kesehatan yang dapat mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat baik dilihat dari segi biaya maupun letak geografis. Pimpinan puskesmas harus bisa menjamin kualitas pelayanan melalui kessesuaian dengan kebutuhan pasien. pentingnya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persehabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Azwar 2017).

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap penggunaan layanan. kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan harmonis antara petugas puskesmas dan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas konsumen atau pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut.puskesmas sebagai salah satu badan usaha jasa yang bergerak dalam bidan kesehatan keberadaanya sangat dibutuhkan masyarakat umum. hal ini menuntut puskesmas agar mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien dengan baik. (wijono 2018).

Kepuasan pasien atau pelanggan Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan,dan kepuasan sangat erat hubungannya dari mulut kemulut ,maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru.Efek selanjutnya akan berlanjutan pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat.hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses komplet, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas yang memiliki secara keseluruhan. Maka konsep Puskesmas Danga perlu untuk selalu diperbarui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, merata serta keseimbangan dalam menyosong Indonesia sehat

Tempat penerimaan pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi setiap Puskesmas,pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencukupi informasi

penting mengenai data pasien. Tata cara pelayan pasien dapat menilai baik bila mana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab. Untuk menciptakan dan mutu pelayanan medis yang sesuai dengan keinginan masyarakat, maka pihak rumah sakit perlu suatu umpan balik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari pada pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum, oleh karena itu Puskesmas berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga memuaskan pasien

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut kotler dan Alma mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan kualitas ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. (Tiptono dan chandra 2018:75) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengadilan atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. (Tjiptono dan Chandra, 2017:331).

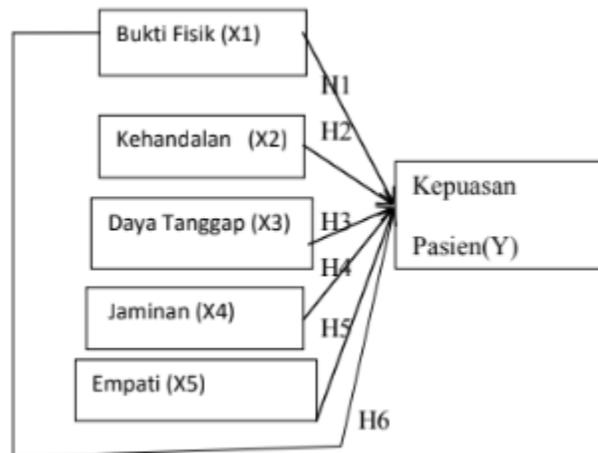
Kepuasan Konsumen

Kata kepuasan pasien atau satisfaction berasal dari bahasa latin "*statis*" (artinya cukup baik,) dan "*faction*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. (Fandy Tjiptono, 2017 :353) Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil terhadap mereka. (Lane Keller, 2019) Kepuasan merupakan respon pasien terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Kepuasan pasien terbentuk dari penilaian terhadap suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pasien.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjau pustaka yang diajukan pada penelitian ini, maka dibuat

penelitian bahwa sikap yang dipengaruhi oleh variabel kelengkapan kualitas pelayanan sehingga berimplikasi terhadap kepuasan konsumen seperti pada model dibawa ini:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Diduga bukti fisik,kehandalan,daya tanggap,jaminan,empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah lapangan (*fieldresearch*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan turun langsung kelapangan untuk memperoleh datat-data yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini dilakukan di puskesmas Danga kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo.Populasi yang digunakan diambil dari pasien puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo, Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian bertujuan untuk membuktikan Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo. Adapun hasil pengujian hipotesis disajikan sebagai berikut:

Tabel 1
Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.667	.400		4.166	.000
Kualitas Pelayanan (X)	.650	.095	.646	6.870	.000

Sumber: data diolah

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.667 + 0,650 X$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,650 yang berarti apabila kualitas pelayanan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo meningkat satu satuan maka kepuasan pasien rawat jalan di Di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo (Y) akan meningkat 0,650 satuan. Hasil statistik uji regresi variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo (X), terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo (Y), nilai t_{hitung} sebesar 6,870 Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,967 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo (Y)

Tabel 2
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.746 ^b	.517	.508	.968
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan X				
b. Dependent Variable: Kepuasam Pasien Y				

Sumber: data diolah

Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeosebesar 0,508 Hal ini berarti bahwa variabel kepuasan pasien rawat jalan di Di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeosebesar 50,8 %, sedangkan sisanya di jelaskan oleh variabel lain di luar model regresi ini.

Pembahasan

Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeosecara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo(Y) Menurut Tjiptono (2015), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien tersebut.dalam kualitas pelayanan yang baik,terdapat.. Hasil analisis yang telah dilakukan pada responden dalam hal ini pasien yang dijadikan sampel dalam penelitian menunjukkan. Kualitas pelayanan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo menurut pasien yang mendorong kepuasan mereka terwakili dari pernyataan “kesiapan petugas dalam melayani pasien”. Hal ini dibuktikan oleh jawaban responden yang kebanyakan memilih jawaban ini sebagai hal yang mendorong peningkatan kepuasan mereka terhadap pelayanan di Puskesmas Danga.. Tentu saja hal ini bukan satu-satu nya indikator yang menggambarkan kualitas layanan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo. Ada juga pernyataan “Petugas member informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien”.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, peningkatan kualitas layanan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeomendorong kepuasan pasien di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo.. Simpulan dari hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan olehNiken Satryni (2018), dengan judul Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanah Abangdengan menggunakan Analisis regresi linier berganda. Ditemukan bahwa dapat disimpulkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian-penelitian ini, mendukung keputusan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeomendorong kepuasan pasien di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo adalah Kualitas Pelyanan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo agar selalu mengupayakan peningkatan kualitas pelyanan terhadap pasien. Pelayanan kepada pasien selama ini memang dirasakn pasien sudah baik. Hanya masih ada ruang untuk meningkatkan perbaikan kualitas layanan, seperti lama nya waktu pelayanan, kualitas uji laboartorium dan kualitas pelayanan di area BPJS dan pasien Jamkesda di rasakan masih lam.
2. Bagi manajemen Puskesmas Danga Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo, kualitas pelayanan bukan saja di tingkatkan akan tetapi hendaknya di upayakan untuk secara kontinu diberikan. Untuk itu perlu dipikirkan pelatihan bagi petugas yang lngsung berhubungan dengan pasien di loket-loket.
3. Penulis selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian baru berdasarkan hasil penelitian ini sehingga dapat diketahui variabel lain seperti, kompetensi, teknologi, dan sikap keramahan perawat dala meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dang Kecamatan Aesesa Kabupaten NagekeoDan juga penulis selanjutnya agar diperbanyak referensi didalam penelitian seperti : Buku, Jurnal Penelitian Terdahulu dan lain-lainnya sehingga dapat memperluas jangkauan penelitian dan menarik untuk dibahas dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

Arianto. Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter dan Pasien). Universitas Tadulako. Palu; 2016. Diakses: Agustus 2017.

- Asdawati, A, dkk. Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dokter di RSUD Kota Makassar [Jurnal]. Universitas Hasanuddin. Makasar, 2014. Diakses Agustus 2017.
- Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Sarana Pelayanan Kesehatan Kabupaten Semarang Tahun 2016. Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang: Seksi Yankesmas dan Pembekalan Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2016 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; 2016.
- Kotler, Keller. Manajemen Pemasaran 1. Edisi ke duabelas. Jakarta:PT Indeks; 2017.
- Primasari, Novriyana. Hubungan Karakteristik dan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Askes Wajib di Instalasi Rawat Jalan RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2021.
- Stefan, Mariana M, dkk. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan 2018. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus. Jakarta; 2018. Diakses Agustus 2017.
- Supranto, J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2019
- Tanan, Lohafri, dkk. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas BaraPermai Kota Palopo [Jurnal]. Universitas Hasanuddin. Makasar; 2021. Diakses: Agustus 2021.
- Tjiptono. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi offset; 2018.
- Wijono, Djoko. 2017. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi, dan Aplikasi. Surabaya: Airlangga University Press.