

Analisis Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk)

Joko Sujarwo

Magister Manajemen, Universitas Islam Kadiri

Email: sujarwojoko@gmail.com

Abstrak

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan untuk memberi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting yang harus dijaga maupun ditingkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan yang berlaku. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas Sukomoro pernah menjadi Puskesmas Percontohan di Kabupaten Nganjuk serta sudah terakreditasi oleh Dinas Kesehatan.

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas (*independent variable*) yang sifatnya tidak dipengaruhi variabel lain, tetapi mempengaruhi variabel lain adalah kualitas layanan (X) meliputi tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan (Y). Uji yang digunakan, uji validitas, uji reliabilitas kemudian uji regresi linear.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk. Dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah dimensi Empati. Hal ini menunjukkan bahwa karyawannya memiliki empati yang tinggi kepada pasien-pasiennya.

Kata Kunci : Pelayanan kesehatan, Kepuasan pasien, Puskesmas.

Latar Belakang Teoritis

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Tjiptono dan Georgious (2011), berhasil mengidentifikasi lima dimensi utama yang disusun sesuai aturan tingkat kepentingan relatifnya yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu : Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*).

Menurut Depkes RI (2011), Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan 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 luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas Sukomoro merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Nganjuk. Pemilihan Puskesmas sebagai obyek penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa pasien yang berkunjung sebenarnya bebas memilih tempat berobat sesuai dengan pilihan pasien sendiri, berdasarkan kualitas yang dianggap sesuai dan memuaskan.

Tujuan Penelitian ini (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk (2) Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif dan kuantitatif, yang bersifat deskriptif analitik. Disainnya adalah *Cross sectional*. Populasi penelitian adalah semua pasien yang memanfaatkan jasa rawat jalan di Puskesmas Sukomoro, Kabupaten Nganjuk. Besarnya jumlah sampel ditentukan menggunakan populasi target selama 6 hari kerja didapatkan jumlah sampel 99 responden. Pengambilan sampel

dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sesuai dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,2014)

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas (*independent variable*) kualitas layanan (X) meliputi tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan (Y)

Analisis data secara univariat terhadap distribusi responden serta variabel bebas dan terikat, analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*, analisis multivariate menggunakan regresi logistic (Mumu, 2015).

Hasil Dan Pembahasan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125.359	5	25.072	66.376	.000 ^b
	Residual	35.128	93	.378		
	Total	160.487	98			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Assurance, Reliability, Responsiv

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa F hitung sebesar 66.376 dengan tingkat signifikansi 0.000. Angka probabilitas sebesar ini nilainya jauh lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang ditentukan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependennya yaitu kepuasan pasien. Artinya bahwa variabel independen yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan pasien.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.723	.765		3.560	.001
	Tangible	.077	.044	.110	1.751	.083
	Reliability	.099	.043	.143	2.305	.023
	Responsiv	.124	.042	.185	2.916	.004
	Assurance	.244	.041	.367	6.021	.000
	Empathy	.257	.041	.391	6.199	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil analisis menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.723 + 0.077 X_1 + 0.099 X_2 + 0.124 X_3 + 0.244 X_4 + 0.257 X_5$$

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel Bukti Langsung memiliki nilai t 1.751 dengan tingkat signifikansi 0.083, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih besar dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel Bukti Langsung memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien akan tetapi pengaruhnya tidak signifikan.

Selanjutnya berdasarkan tabel di atas juga terlihat bahwa variabel kehandalan memiliki nilai t 2.305 dengan tingkat signifikansi 0.023, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dari tabel pengujian juga menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki nilai t 2.916 dengan tingkat signifikansi 0.004, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Untuk variabel jaminan, terlihat bahwa variabel ini memiliki nilai t 6.021 dengan tingkat signifikansi 0.000, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Terakhir, berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel perhatian (empati) memiliki nilai t 6.199 dengan tingkat signifikansi 0.000, ini berarti bahwa nilai signifikansinya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0.05. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel perhatian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Dengan demikian berarti bahwa hanya variabel independen 1 (bukti langsung) yang memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Sedangkan variabel yang lain yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 4.50 pula, dari nilai koefisien menunjukkan bahwa nilai-nilai koefisien beta variabel independen untuk bukti langsung sebesar 0.110; variabel kehandalan 0.143; variabel daya tanggap; 0.185; variabel jaminan sebesar 0.367; dan variabel perhatian sebesar 0.391.

Dari tingkat koefisien yang ada pada tabel tersebut terlihat bahwa tingkat koefisien yang tertinggi yaitu pada variabel perhatian (emphaty) dengan koefisien sebesar 0.391, selanjutnya variabel jaminan, variabel daya tanggap, variabel kehandalan dan terakhir variabel bukti langsung.

Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa variabel independen perhatian (emphaty) , memiliki pengaruh paling besar (dominan) terhadap variabel kepuasan pasien. Sedangkan variabel yang lain tingkat pengaruhnya di bawah variabel kehandalan

Dengan adanya perkembangan teknologi yang pesat puskesmas seharusnya terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal ini pasien (Depkes RI, 2007). Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Khusnawati,2010).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan variabel independen yang meliputi dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Sukomoro Kab. Nganjuk yang meliputi : bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan pasien. Hal

ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan Harcahyani (2010), bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD kota Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Antony *et al.* (2004), Japariato (2005), Kaihuta (2008) dan Samraz *and* Bachtiar (2012) juga menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kotler dalam Lupiyoadi (2006 : 158) mengungkapkan kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan diharapkan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan , dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik) semuanya memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil uji regresi menunjukkan variable yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah Perhatian (Empathy) dengan standardised Coefficients Beta 0.391 lebih tinggi dari dimensi variable kualitas pelayanan lainnya.

Hasil penelitian ini bersifat mendukung pendapat Parasuraman *et al.* serta hasil penelitian yang dilakukan oleh Haryono *et al.* (2006) yang menyimpulkan terdapat hubungan yang searah antara dimensi empati (*emphaty*) terhadap loyalitas pasien (Gunawan, 2011). Menurut Andriani, (2013), Empati ditentukan oleh sikap petugas pelayanan kesehatan. *Attitudes* (sikap) yaitu sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, seperti sikap petugas yang selalu tanggap terhadap keluhan pasien, suka membantu dan peduli, memberikan kesempatan bertanya serta keramahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kesimpulan

1. Secara simultan atau bersama-sama faktor-faktor yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan

- terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sukomoro, Kabupaten Nganjuk.
2. Secara parsial faktor-faktor yang meliputi bukti langsung, kehandalan, jaminan dan perhatian berpengaruh secara secara positif terhadap kepuasan pasien Puskesmas Sukomoro, Kabupaten Nganjuk. Dengan kata lain bahwa apabila faktor bukti langsung, kehandalan, jaminan dan perhatian ditingkatkan maka akan dapat menambah pula tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro, Kabupaten Nganjuk.
 3. Diantara faktor-faktor yang meliputi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap tingkat perubahan kepuasan pasien adalah perhatian, yang diikuti oleh jaminan, daya tanggap, kehandalan dan bukti langsung.

Saran-saran

1. Kualitas pelayanan akan menjadi tolok ukur meningkatkan kepercayaan pasien kepada Puskesmas Sukomoro, Kabupaten Nganjuk. Sehingga menjaga tingkat kualitas pelayanan yang baik dengan memperhatikan dan memahami interaksi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sangat diperlukan.
2. Memberikan prioritas perhatian terhadap faktor perhatian kepada pasien karena variabel ini adalah yang terbesar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Perhatian terhadap : (a) memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan; (b) tenaga medis dan karyawan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama; (c) tenaga medis dan karyawan memberikan perhatian yang baik kepada pasien; dan (d) komunikasi dan informasi kesehatan pasien dengan tenaga medis dan karyawan berjalan baik dan lancar.
3. Untuk dapat melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas pelayanan, maka pihak Puskesmas Sukomoro, Kabupaten Nganjuk perlu mengkaji lebih dalam untuk memperoleh informasi yang jelas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dengan mengetahui informasi yang jelas maka upaya perbaikan di masa datang akan lebih mudah.

Daftar Pustaka

- Abidin, Z.S., 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta. Yayasan Pancur Siwah.
- Andriani, Nike., dkk, 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar*. Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas Makassar
- Anonim, 2014. *Profil Puskesmas Sukomoro*. diakses dari : <http://pusksukomoro.blogspot.co.id/?view=flipcard> pada [03 Mei 2016 : 21.30 WIB]
- Apriyanto, Hendrik dkk., 2013. Implementasi Kebijakan Subsidi Pelayanan Kesehatan Dasar Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Di Kota Singkawang. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia Volume 02 No. 04 Desember 2013*
- Azwar. A., 2009. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga. Bina Rupa Aksara. Jakarta
- Bata, Yuristi Winda, 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*, Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Chandra, Sukma Kelana, 2010, Analisis Loyalitas Pasien Dan Kualitas Layanan Di Poliklinik Ortodonti Rsup. Dr. Hasan Sadikin Bandung

- Tahun 2010, Tesis, Universitas Indonesia
- Departemen Kesehatan RI. 2007. *Profil Kesehatan Indonesia 2006*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Depkes RI, 2008. *Implikasi Pelayanan Kesehatan*. Depkes RI. Jakarta
- Depkes RI, 2011. *Tentang Pelayanan Kesehatan*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Fazrin, Nurul,. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Segedong Kabupaten Mempawah. *PublikA jurnal Vol 4 No 2 Juni 2015*.
- Gunawan, Ketut, 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali), *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.13, No. 1, Maret 2011: 32-39*
- Griffin, Jill. 2013. *Customer Loyalty*. Jakarta: PT Gelora Aksara.
- Haroeseobekti, Roesanto, dkk. 2015. *Strategi Komunikasi untuk membangun loyalitas pengguna layanan kesehatan*. Airlangga University Press.
- Indrawati,Ayu Desi., 2013, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 2, Agustus 2013*
- Indriyani, Dewi Retno 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (studi pada puskesmas Gunungjati Semarang)*. Semarang Universitas Diponegoro.
- Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/ 2003.Kemempnan RI : Jakarta
- Kotler., P.,(2010). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi,dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, H. Jakarta: Penebit Salemba Empat
- Lidya, Eva Ririnama. 2012. *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Saparua Kecamatan Saparua Kabupaten Maluku Tengah*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:PT Salemba Empat.
- Mardikawati, 2013, Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi, *Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 1, Maret 2013*
- Mei Gawati Puspitasari, 2011, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati, *Jurnal Analisis Manajemen Vol. 5 No. 2 Desember 2011*
- Muninjaya, Gde. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta.
- Notoatmodjo., S., 2007, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta :Rineka Cipta
- Prafitri, Lia Dwi, 2013, Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Ruang Kebidanan terhadap Pelayanan Postpartum di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Vol IV No 1 Maret 2013*
- Puspita, Ika. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*. Tesis. Fakultas

Kesehatan Masyarakat. Medan:
Universitas Sumatera Utara

Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu

Sareong, Kiki Miranty , 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ranjepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013*. Bag. Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

Setyaningsih, 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (*Lean Service Dan Service Performance*), *Jurnal Spektrum Industri*, 2013, Vol. 11, No. 2

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Alfabeta.

Tjiptono, F,. 2012. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset

Wijono, Djoko, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan; Teori, Strategi dan Aplikasi, Vol 1*. Airlangga University Press: Surabaya.