



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SEMATANG BORANG KECAMATAN SEMATANG
BORANG KOTA PALEMBANG**

Crismes Fitry Y Lumbantobing

19.11.199

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Satya Negara Palembang

Email : crismesf@gmail.com

ABSTRACT

Crismes Fitry, 2022, Quality of Service to Patients at the Sematang Borang Community Health Center (Puskesmas), Sako District, Palembang City, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of State Administration (STIA). Mr. Syaiful Sahri, S.E., M.Si as Supervisor I and Mrs. Hendriyenti, S.Ag., M.Pd.I as Supervisor II.

This research aims to determine public/patient satisfaction with the services of employees at the Sematang Borang Community Health Center, Palembang City and analyze the health protocols implemented at the Sako District Office, Palembang City.

The aim of this research is to determine the effectiveness of the quality of public health services at the Palembang City Health Center using service indicators, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research method is based on a survey using quantitative descriptive. The unit of analysis is a clinic in Palembang City. Samples were taken using a purposive sampling method, namely: 2 main community health centers, 4 community health centers in the city center and 2 community health centers on the outskirts of the city with a sample of 721 people.

The data collection technique uses a questionnaire with 5 response categories on a Likert scale. The research results show that the quality of public health services in Palembang City according to respondents' perceptions is lower than what respondents (patients) expected. The model used to improve the quality of health services in community health centers is starting from strengthening the chain of reliability variables, then continued with empathy, responsiveness, assurance and tangibles.

The research method used by researchers is the observation research method with a quantitative approach. The data collection techniques used in this research were interviews, observation and documentation.

Keywords: Service Quality

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.

Peraturan tentang Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat

yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

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 mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Selain melaksanakan tugas tersebut, Puskesmas memiliki fungsi sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama serta sebagai wahana pendidikan tenaga kesehatan.

Upaya kesehatan masyarakat adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat. Upaya kesehatan perseorangan adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, dan memulihkan kesehatan perseorangan.

Sejalan dengan peran pemerintah yang harus dilaksanakan baik ditingkat pusat ataupun daerah, pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan pemerintah menurut pendapat Al Rasyid (2018), pemerintah diadakan tidaklah untuk melayani dirinya tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan

kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama.

Sebagaimana menurut Tjiptono (2016 : 59), "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.". Sedangkan menurut Afrial (2011 : 88), "Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diterima." Dari pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan dalam perbandingan pengalaman yang dirasakan dengan apa yang diharapkan benar-benar dapat dinilai oleh masyarakat sebagai pasien.

Sebagai pemberi layanan kesehatan bagi masyarakat, maka Puskesmas harus meningkatkan pelayanannya, agar pasien memperoleh kepuasan sesuai dengan yang diharapkan. Diharapkan demikian, karena segala tindakan dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas yang dinilai langsung oleh pasien yang berdampak pada tolak ukur kinerja, dan citra pemerintah.

Kepuasan menurut Kothler (2011 : 145) adalah "Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan haraannya." Sedangkan menurut Wilkie dalam Pandey Tjiptono (2014, 354), mendefinisikan "Kepuasan sebagai berikut tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa."

Berdasarkan pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat/pasien sebagai hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan serta pemakaian suatu produk atau jasa.



Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam undang-undang tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan, dan menentukan standar pelayanan minimal. Hal ini mengakibatkan setiap daerah (Kabupaten/Kota) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal. Untuk itu diperlukan perhatian semua pihak mulai dari pemerintah sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-undang.

Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin puas. Pasien akan berusaha mencari pelayanan yang terbaik kepadanya. Kepuasan dapat dirasakan ketika pasien merasakan sebuah kualitas.

Dengan demikian rumah sakit atau puskesmas merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak dapat diabaikan oleh para penentu kebijakan di puskesmas. Peningkatan kualitas dalam pelayanan kesehatan selain berorientasi kepada proses pelayanan yang berkualitas, juga pada hasil kualitas pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pasien, dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Seiring meningkatnya

kedasaran masyarakat betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka karena mengetahui mahalnya biaya perawatan kesehatan yang sering membuat masyarakat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik sesuai dengan harapan mereka.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017, memberikan 9 prinsip tentang Kepuasan Masyarakat dari Kualitas Pelayanan Publik yaitu kesederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan.

Sembilan prinsip ini bertujuan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam artian memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

Peningkatan taraf hidup masyarakat, disertai dengan meningkatnya pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang diharapkan. Puskesmas dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan.

Selain itu, puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalitas dari pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif,



kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Namun sampai sekarang ini kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan masih dinilai belum cukup memuaskan bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada. Permasalahan dalam hal pelayanan kesehatan tersebut dipicu oleh berbagai hal yang kompleks, mulai dari lingkungan kerja yang tidak kondusif, fasilitas kerja, konektivitas, pelayanan yang responsif, serta ketidaksesuaian harapan pasien.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Sematang Borang Kota Palembang merupakan pusat pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam bidang layanan kesehatan. Dengan kenyataan tersebut, menjadi suatu keharusan bagi Puskesmas Sematang Borang Kota Palembang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar memuaskan masyarakat sebagai pasien. Namun dalam penyelenggaraan pelayanan seringkali terdengar keluhan-keluhan di masyarakat. Diketahui keluhan-keluhan yang sering disebutkan oleh masyarakat selaku pasien adalah pegawai yang kurang responsif terhadap pasien. Sebagai contoh, saat beberapa pasien mengeluh karena lamanya pemeriksaan kesehatan dilakukan, sementara sudah lama berada di ruang tunggu pasien untuk pemeriksaan, pegawai Puskesmas kerap mengabaikan keluhan para pasien tersebut. Pegawai cenderung sibuk dengan urusan masing-masing (berkomunikasi dengan pegawai lain, fokus membuka Handphone, berpura-pura tidak mendengar). Segala bentuk keluhan ini dijelaskan langsung oleh masyarakat yang menjadi pasien umum

di sekitar Puskesmas tersebut serta ulasan-ulasan yang dituliskan oleh para pasien yang pernah melakukan pemeriksaan di Puskesmas tersebut melalui Akun Portal Media Sosial Puskesmas Sematang Borang.

Dengan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sematang Borang, Kota Palembang”**.

Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi bahasan utama dalam penelitian ini adalah: "Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sematang Borang, Kota Palembang?"

Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka secara umum penelitian ini bertujuan: "Untuk menguji dan menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sematang Borang, Kota Palembang."

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2019;19). Sebuah hipotesis dibuat atas dasar teori-teori atau hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Ditolak dan diterimanya hipotesis bergantung pada data-data empiris. Hipotesis tertolak karena tidak cocok dengan data empiris, dan apabila sesuai dengan data empiris maka akan diterima.



Rancangan hipotesis yang diuji pada penelitian ini adalah mengenai ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti, dimana Hipotesis nol (H_0) merupakan hipotesis tentang tidak adanya pengaruh antara satu variabel yang diteliti dengan variabel lainnya yang pada umumnya dirumuskan untuk ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (H_a) merupakan hipotesis penelitian. Dengan demikian, maka:

$H_0 : p = 0$ = Diduga tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Sematang Borang, Kota Palembang.

$H_a : p \neq 0$ = Diduga adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Sematang Borang, Kota Palembang.

Kriteria Penguji Hipotesis

Analisis hubungan variabel pelayanan terhadap kepuasan pasien dilakukan dengan menggunakan statistik dengan teknik analisa data menggunakan rumus - rumus statistik. Selanjutnya untuk menguji pengaruh dan signifikan antara hubungan variabel pelayanan terhadap kepuasan pasien tersebut digunakan rumus Sugiyono (2019 : 69). Menurut Sugiyono, Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individu

dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber : Sugiyono (2018 : 69)

Keterangan:

t = probabilitas

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan t hitung dengan:

1. H_0 ditolak jika t hitung berada di wilayah penolakan H_a
2. H_a diterima jika t hitung berada di wilayah penerimaan H_0 .

Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Ada banyak definisi dan konsep tentang kualitas, namun pada kenyataannya pengertian-pengertian tersebut tidak banyak berubah satu sama lain.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen/ Pasien. Kualitas pelayanan serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan/ pasien. Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi taraf kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara



membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang homogen. sebagai akibatnya, konsumen/pasien bisa mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara Perusahaan ataupun pusat kesehatan A serta B.

Kualitas Pelayanan disebut baik apabila pelayanan yang diberikan sinkron menggunakan yang diharapkan oleh konsumen/pasien, sementara bila melebihi apa yang diperlukan konsumen/pasien, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. Namun, terkadang ada juga pelayanan yg tak sesuai dengan apa yg diharapkan konsumen/pasien. Pelayanan ini dikatakan buruk, Jika pusat kesehatan tersebut dirasa tidak bisa memenuhi cita-cita pasien, baik melalui fasilitas maupun melalui bentuk pelayanannya.

Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut KEMPENPAN No. 63 Tahun 2003 dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, mempunyai indikator-indikator sebagai berikut.

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Tujuan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada pasien tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut.



Menurut Daryanto dalam (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2017), tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
 - b. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari pasien.
 - c. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan pasien.
 - d. Untuk menjaga agar pasien merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
 - e. Untuk mempertahankan pasien.
- Pelayanan yang baik dan tanggap

Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk

dengan harapannya (Nursalam, 2011). Sedangkan pasien adalah makhluk bio-psiko sosial ekonomi budaya. Artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan, dan afiliasi sosial), serta aspek budaya (Supriyanto dan Ernawaty, 2010)

Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan

cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya (Kotler dalam Nursalam, 2011). Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan.

Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Indikator-Indikator Kepuasan Pasien

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa Kepuasan Pasien terdiri dari 9 indikator, yaitu sebagai berikut.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk



menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setia spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dampak dari Kepuasan Pasien

Konsumen/pasien yang puas terhadap sistem pelayanan akan memberikan dampak yang positif secara langsung, karena konsumen/pasien tersebut secara sukarela akan menjadi alat promosi yang sangat ampuh dan memberikan rekomendasi kepada konsumen lain untuk membeli produk pada suatu perusahaan. Jika ada satu saja konsumen yang merasa tidak puas terhadap suatu sistem pelayanan tertentu, konsumen/pasien ini akan menyebarkan ketidakpuasannya kepada orang-orang terdekatnya.

Sementara itu, jika seorang konsumen/pasien merasa puas atas suatu pelayanan tertentu, ia hanya akan menyampaikan kepuasannya ke orang lain dengan jumlah yang lebih banyak. Kepuasan konsumen/pasien terhadap suatu kualitas pelayanan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan perusahaan atau pusat kesehatan tersebut.

Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara untuk mendapatkan data dengan tujuan atau kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013 : 2). Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam mengolah dan menganalisis data adalah Metode Penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan. Pengumpulan data dilakukan pada objek tertentu, baik yang berbentuk populasi, dan sampel. Setelah data terkumpul, maka selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima, atau apakah penemuan itu



sesuai dengan dengan hipotesis yang diajukan atau tidak. Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah.

Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan bagian yang mendefinisikan sebuah konsep/ variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi

(indikator) dapat berupa perilaku, aspek, atau sifat/karakteristik. Dengan demikian, definisi operasional tidak boleh mempunyai makna yang berbeda dengan definisi konseptual. Dikatakan pula dalam Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Satya Negara bahwa "Definisi Operasional adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan atas suatu variabel yang dapat diukur.

Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X)	1. Kesederhanaan	a. Kemudahan Prosedur	1
		2. Kejelasan	b. Kejelasan Persyaratan	2
		3. Kepastian Waktu	c. Pelayanan diselesaikan tepat waktu	3
		4. Akurasi	d. Bentuk pelayanan benar, tepat, sah	4
		5. Keamanan	e. Proses dan bentuk jasa memiliki rasa aman dan kepastian hukum	5
		6. Tanggung Jawab	f. Bertanggung jawab merespon keluhan	6
		7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana	g. Tersedianya sarana dan prasarana	7
		8. Kemudahan Akses	h. Tempat pelayanan mudah dijangkau	8
		9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan	i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan	9
		10. Kenyamanan	j. Ruang tunggu yang nyaman	10
		1. Persyaratan	a. Persyaratan pelayanan	11
		2. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	b. Sistem, mekanisme dan prosedur	12



(KEPMENPAN No 63 Tahun 2003)	3. Waktu Penyelesaian	c. Waktu penyelesaian	13
	4. Biaya/Tarif	d. Biaya/tarif	14
	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	e. Produk spesifikasi jenis pelayanan	15
	6. Kompetensi Pelaksanaan	f. Kompetensi pelaksanaan	16
	7. Perilaku Pelaksanaan	g. Perilaku pelaksana	17
	8. Penanganan Pengaduan	h. Penanganan pengaduan	18
	9. Sarana dan Prasarana	i. Sarana dan prasarana	19
		j. Fasilitas Pendukung	20

Teknik Pengumpulan Data

Secara singkat, teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang digunakan peneliti untuk menghimpun berbagai data, informasi, maupun fakta pendukung lainnya sebagai keperluan penelitian. Teknik pengumpulan ini tak terlepas dari metodologi penelitian yang dipakai oleh peneliti.

Pada penelitian ini, teknik-teknik pengumpulan data dilakukan dengan berbagai cara, yaitu sebagai berikut.

1. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan salah satu contoh teknik pengumpulan data kualitatif. Metode observasi umumnya dilakukan dengan mengamati objek-objek penelitian yang dikumpulkan dalam catatan atau alat rekam. Terdapat 3 jenis observasi, yaitu tipe partisipatif, terstruktur atau terencana, dan juga tak terstruktur.

2. Angket (kuesioner)

Metode pengumpulan data dengan angket atau kuesioner adalah teknik yang menggunakan daftar pertanyaan untuk dijawab oleh sejumlah responden. Cara ini bersifat fleksibel dan mudah dilakukan, sebab Anda dapat memperoleh banyak data atau informasi dalam satu waktu sekaligus. Selain tidak membutuhkan banyak waktu dalam proses pengerjaannya, contoh teknik pengumpulan data kuantitatif ini juga tidak mengharuskan peneliti hadir secara langsung. Terlebih lagi, angket mampu menghasilkan data dan informasi dengan tingkat validitas yang tinggi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data yang bersumber dari bahan-bahan tertulis, dokumen-dokumen, laporan-laporan resmi, peraturan perundang-undangan, tulisan-tulisan ilmiah,



serta arsip-arsip yang berhubungan dengan fokus penelitian.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka dan dokumen adalah salah satu teknik pengumpulan data yang paling banyak digunakan para peneliti. Studi pustaka dilakukan dengan menghimpun data-data relevan yang sesuai topik penelitian, entah itu dari buku, berita, artikel ilmiah, ataupun sumber kredibel lainnya.

Teknik Uji Coba Instrumen

Menurut Sugiyono (2019:363) uji coba instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Oleh karena itu, dalam penelitian ini uji coba angket perlu dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas isi dari angket tersebut. Selain itu uji coba juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat item-item pertanyaan yang mengandung jawaban yang kurang objektif, kurang jelas ataupun membingungkan.

A. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019:175) Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek

dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Menurut Khairinal (2016:347) untuk menguji apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak dengan, maka digunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi r pearson

n = jumlah sampel/observasi

x = variabel bebas/variabel pertama

y = variabel terikat/variabel kedua.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih berulang kali hasilnya tetap sama disebut reliabel. Menurut Sugiyono (2019:176) Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen tersebut konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama di lain tempat. Tujuan pengujian validitas dan reliabilitas adalah untuk menyakinkan bahwa kuesioner yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Penggunaan pengujian



reliabilitas adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data.

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach (program SPSS for Windows ver 2.0) karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. yaitu sebuah pernyataan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan misalnya, sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :
 r_{11} : reliabilitas instrumen
 k : banyaknya butir pernyataan
 $\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir
 σ_t^2 : varians total

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian kuantitatif adalah proses mengolah data yang sudah terkumpul dari responden di lapangan atau referensi lain yang terpercaya.

1. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2017:239), uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hal tersebut penting karena bila data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametrik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov Smirnov* dalam program SPSS 22,0.

Dalam pengambilan keputusan, bila dilakukan berdasarkan probabilitas

(*Asimtotic Significance*), yaitu:

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari regresi linier adalah normal.
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari regresi linier adalah tidak normal.

2. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t (t-test) digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel penjelas/independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi digunakan untuk melihat signifikan tidaknya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen, sedangkan koefisien beta digunakan untuk melihat arah hubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan diterima atau tidaknya hipotesis didasarkan pada arah hubungan dan signifikansi dari model yang bersangkutan. Kriteria penerimaan hipotesisnya adalah menggunakan uji t, dengan melihat apakah nilai-nilai yang diperoleh koefisien berada secara signifikan atau tidak antara t hitung dan t tabel pada tingkat keyakinan 5% ($\alpha = 0,05$).

Menurut Sugiyono, Uji t menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Ke
r

n = Banyaknya sampel



t = Tingkat signifikan (t Hitung) yang selanjutnya dibandingkan dengan t tabel

Hasil hipotesis t hitung dibandingkan dengan t tabel dengan ketentuan sebagai berikut

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh)
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh).

3. Regresi Linier Sederhana (RLS)

Analisis Regresi Sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen (Sugiyono, 2017 : 218), dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = a + Bx$$

Dimana:

- Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)
- x = Variabel independen
- a = Bilangan konstanta
- b = Koefisien regresi

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sugiyono (2017), „Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat.”

Rumus:

$$Kd = r^2 \times 100$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

Penghitungan koefisien korelasi determinasi juga ada dihitung menggunakan SPSS versi 22.0.

Hasil dan Pembahasan

Sistem pelayanan pada Puskesmas Sematang Borang berpengaruh terhadap kepuasan pasien,

apabila kualitas pelayanan kurang baik atau tidak tepat, maka kepuasan pasien juga akan kurang memuaskan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluhan yang dihasilkan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan Puskesmas.

Dari Uji t (Hipotesis) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,361 dengan nilai signifikan sebesar 0,024 dengan perbandingan t_{tabel} (1,687) dan hasilnya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,361 > 1,687$. Artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sematang Borang. Dari Uji Regresi Linear Sederhana diperoleh hasil dengan nilai kenaikan satuan variabel kualitas pelayanan sebanyak 30,5% (0,35). Artinya setiap tindakan dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak puskesmas akan mendapat nilai peningkatan 30,5% terhadap kepuasan pasien. Dari Uji Koefisien Determinasi diperoleh besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,131. Artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebanyak 13,1%. Dan sisanya sebanyak 86,9% diperoleh dari unsur lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan cukup berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan termasuk dalam



kategori hubungan yang baik dengan pengaruh 30,5%. Meskipun hasil persenan pengaruh nya tidak terlalu tinggi namun hasil ini cukup membawa kesan nilai yang baik bagi puskesmas.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sematang Borang adalah sebesar 30,5%. Artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan lebih baik lagi, maka kepuasan pasien akan semakin baik juga. Sisanya sebesar 69,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini.

Setelah penulis memberikan simpulan dari hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sematang Borang, maka penulis memberikan saran agar pihak puskesmas lebih mempermudah prosedur agar mudah diikuti pasien, lebih tepat waktu dalam melayani pasien, memberikan rasa aman terhadap pelayanan, memberikan respon yang baik terhadap pasien, melengkapi sarana dan prasarana di ruang tunggu maupun ruang pemeriksaan, menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap pasien, dan disiplin dalam pelayanan. Dengan saran yang penulis berikan diharapkan mampu diperbaiki agar meningkatkan kepuasan bagi pasien di Puskesmas Sematang Borang.



DAFTAR PUSTAKA

Andri, R. 2018. “*Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. *Jurnal Ekonomi*, Volume XX Nomor II

Asmarani, 2019. *Gambaran Tingkat Kepuasan* tersedia dalam : [http : / r2kn litbang kemkes .go id:8080/handle/123456789/38459](http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/38459). diakses tanggal 14 Februari 2022

Evisusanti, S. Y. 2020. *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020*. STIKes Awal Bros Batam.

Ibrahim. 2018. “*Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan gigi Dan Mulut* . *Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra*, Volume VI No I

Ningrum R. Huda N. 2014
“*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumikital Dr. Ramelan Surabaya*. *Artikel Kesehatan Surabaya: Stikes Hang Tuah*.

Suandi, Widjaya 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Ilmu Adminisirasi*. Volume 1

Wati, E.I (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Larissa Aesiketir Cemeer Kota Kediri*

Sumber Internet

Ui Validuas dar rekabiluas menggunakan SPSS. Diakses dari [http://FmeIndaaonknda Hogspot.com/2012/05/normal-0-false-false Jalse-in—uour-x kami](http://FmeIndaaonknda.Hogspot.com/2012/05/normal-0-false-false-Jalse-in—uour-x kami)

KEMPENPAN No. 63 Tahun 2003

Permenpan No. 14 Tahun 2017