

**PENGARUH KUALITAS TENAGA KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI (PUSKESMAS) JAKABARING**

OLEH

SALSA DUWI ANANDA

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study aims to examine the role of administration in improving public satisfaction at the Kebun Bunga Village Office, Sukarami District, Palembang City. Administrative services are an essential element of government administration that directly respond to community needs; therefore, their quality significantly determines the level of public satisfaction. This research employed a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, documentation, and literature study. The research informants consisted of the village head, secretary, staff, and community members as service recipients. The findings reveal that administrative roles in Kebun Bunga Village play a significant part in enhancing public satisfaction, particularly in aspects of service friendliness, clarity of procedures, and the availability of facilities and infrastructure. However, several challenges remain, such as limited office facilities, long waiting times, and inconsistent information delivery. These results emphasize the need for continuous improvement in administrative services, both through the development of human resources and the optimization of supporting facilities, to ensure public services are more effective, efficient, and able to meet community expectations.

Keywords: *Administration, Public Service, Public Satisfaction, Kebun Bunga Village, Palembang*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketersediaan tenaga medis yang berkualitas dan merata menjadi

salah satu masalah utama dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Meskipun jumlah dan kualitas tenaga kesehatan terus mengalami perbaikan, masih terdapat kesenjangan yang cukup besar, khususnya di daerah tertinggal, terpencil, perbatasan, dan kepulauan. Distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata membuat masyarakat di wilayah pedesaan sering kali tidak memperoleh layanan kesehatan yang optimal. Akibat keterbatasan sumber daya, tenaga medis juga sering harus menangani beban kerja yang berlebihan sehingga berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan.

Upaya peningkatan kualitas tenaga medis dapat dilakukan melalui program pelatihan berkelanjutan, kebijakan pengembangan karier, serta pemberian insentif yang sesuai. Namun, implementasi kebijakan tersebut masih menghadapi banyak kendala. Kondisi ini terlihat di Puskesmas Jakabaring, Kabupaten Banyuwangi, Sumatera Selatan, yang meskipun memiliki fasilitas cukup lengkap, masih menghadapi masalah rendahnya kualitas layanan,

khususnya pada instalasi rawat jalan. Masyarakat kerap mengeluhkan lambatnya pelayanan, kurangnya tenaga dokter, rendahnya empati dan keramahan petugas, serta infrastruktur yang kurang memadai.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa kualitas tenaga kesehatan di Puskesmas Jakabaring belum mampu memenuhi harapan pasien. Hal ini menyebabkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diterima. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan serta menjadi dasar untuk perbaikan manajemen kesehatan di tingkat puskesmas

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian diatas dapat dirumuskan masalah penelitian, yaitu seberapa besar pengaruh kualitas tenaga kesehatan terhadap kepuasan

pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring Kabupaten Banyuasin.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini, yaitu untuk menguji besarnya pengaruh kualitas tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring Kabupaten Banyuasin.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Untuk penulis
Menambah informasi tentang tenaga kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring Kabupaten Banyuasin, sehingga cenderung menjadi bahan referensi dalam menyelesaikan pendidikan sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara.
- b. Untuk organisasi
Sebagai perluasan bahan referensi tentang tenaga kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring Kabupaten Banyuasin.
- c. Untuk pengguna
Dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada

mahasiswa, guru, dan masyarakat secara keseluruhan, khususnya mengenai kerangka tenaga kesehatan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring Kabupaten Banyuasin.

1.5 Hipotesis

Ada dua jenis teori dalam ulasan ini, khususnya spekulasi yang tidak salah lagi dan spekulasi yang sudah dikenal. Spekulasi yang tidak salah lagi adalah teori yang menggambarkan variabel X atau Kualitas Tenaga Kesehatan. Menurut Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah (2005:77) dugaan sementara memiliki dua faktor, menggambarkan hubungan sebab akibat, dapat meramalkan hasil yang akan terjadi, dihubungkan dengan pertanyaan penelitian, dan dapat dibuktikan substansial/tidak sah. Hipotesis sementara dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara Kualitas tenaga kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Y). Dengan spekulasi faktual: pengaruh positif antara Kualitas tenaga kesehatan (X) terhadap kepuasan

pasien rawat jalan (Y). Dengan spekulasi faktual:

- a. H_0 = diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring Kabupaten Banyuasin.
- b. H_a = maka diduga ada pengaruh positif dan antara kualitas tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring Kabupaten Banyuasin

1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Untuk membuktikan hubungan variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini, menggunakan rumus uji t sebagai berikut:

Uji t

Misbahudin & Hasan (2013) menjelaskan “Uji t digunakan untuk melakukan pengujian terhadap koefisien regresi dengan hanya satu koefisien regresi yang memengaruhi Y” (p.160). Rumus uji t sebagai berikut :

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

Keterangan:

t : nilai t hitung

r : koefisien korelasi

n : jumlah responden uji coba

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2011:8). Jenis penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, baik hubungan simetris, kausal, maupun interaktif. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas tenaga kesehatan (X), sedangkan variabel

dependen adalah kepuasan pasien rawat jalan (Y).

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Jakabaring, Kecamatan Banyuasin.

Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September, Oktober, dan November 2024.

2.3 Responden Penelitian

Responden penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring pada periode penelitian, dengan jumlah 150 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2013:64).

2.4 Sumber dan Jenis Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari:

- Data Primer, diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner.
- Data Sekunder, diperoleh melalui studi pustaka, dokumentasi, serta literatur terkait.

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, berupa skor jawaban responden terhadap instrumen penelitian yang diukur dengan skala Likert.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

- Observasi, untuk mengamati kondisi di lokasi penelitian.
- Kuesioner, berupa daftar pertanyaan tertulis yang dijawab oleh responden.
- Studi Pustaka, yaitu menelaah buku, jurnal, dan literatur terkait.
- Dokumentasi, berupa catatan atau arsip yang relevan dengan penelitian.

2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah seluruh data terkumpul dengan tahapan sebagai berikut:

- Uji Normalitas, untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal (Kolmogorov-Smirnov).
- Uji Hipotesis (uji t), untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- Uji Regresi Linier Sederhana, untuk mengetahui pengaruh kualitas tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.
- Uji Koefisien Determinasi (R^2), untuk mengetahui seberapa besar

kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

2.7 Uji Keabsahan Data

Instrumen penelitian diuji melalui:

- a. Uji Validitas, untuk mengukur tingkat ketepatan instrumen dengan menggunakan korelasi product moment. Item dinyatakan valid jika nilai $r > 0,30$.
- b. Uji Reliabilitas, untuk mengukur konsistensi instrumen menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai $\alpha > 0,60$.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

a. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner dibagikan kepada 150 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring. Jumlah kuesioner yang dibagikan seluruhnya kembali dan dapat diolah (100% response rate). Hal ini menunjukkan tingkat partisipasi responden yang sangat tinggi sehingga data yang diperoleh dapat dianggap representatif.

b. Karakteristik Responden

- 1) Jenis kelamin: 36 orang laki-laki (24%) dan 114 orang perempuan (76%). Artinya, pasien perempuan

lebih banyak memanfaatkan layanan rawat jalan dibandingkan laki-laki.

- 2) Pendidikan terakhir: mayoritas responden berpendidikan SLTA (65,3%), disusul Diploma (29,3%), S1 (3,3%), dan SLTP (2%).
- 3) Pekerjaan: sebagian besar responden termasuk kategori lain-lain (48%), diikuti karyawan swasta (26%), PNS (17,3%), petani (8%), dan guru (0,7%).

c. Uji Validitas dan Reliabilitas

- 1) Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel kualitas tenaga kesehatan dan kepuasan pasien dinyatakan valid, karena nilai korelasi item $> r$ tabel (0,160) dengan signifikansi $< 0,05$.
- 2) Uji reliabilitas: variabel kualitas tenaga kesehatan memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,928 dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,883. Kedua nilai lebih besar dari 0,60, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

d. Hasil Distribusi Frekuensi

- 1) Kualitas Tenaga Kesehatan (X):

- i) Kompetensi profesional: mayoritas responden setuju (50%) dan sangat setuju (49,3%).
 - ii) Kompetensi komunikasi: setuju (51,3%), sangat setuju (48,7%).
 - iii) Kerja sama tim: setuju (47,3%), sangat setuju (52,7%).
 - iv) Adaptasi perubahan: setuju (54,7%), sangat setuju (45,3%).
 - v) Meningkatkan kualitas hidup pasien: setuju (46%), sangat setuju (53,3%).
 - vi) Kompetensi pelaksana: setuju (43,3%), sangat setuju (56,7%).
 - vii) Perilaku pelaksana: netral (4,7%), setuju (45,3%), sangat setuju (50%).
 - viii) Penanganan pengaduan: setuju (43,3%), sangat setuju (56,7%).
 - ix) Sarana dan prasarana: setuju (52%), sangat setuju (48%).
- Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai positif baik pada kualitas tenaga kesehatan maupun kepuasan terhadap layanan Puskesmas Jakabaring.

2) Kepuasan Pasien (Y):

- i) Persyaratan pelayanan: setuju (50%), sangat setuju (50%).
- ii) Sistem, mekanisme, prosedur: setuju (50,7%), sangat setuju (49,3%).
- iii) Waktu penyelesaian: setuju (48,7%), sangat setuju (51,3%).
- iv) Biaya/tarif: setuju (48,7%), sangat setuju (51,3%).
- v) Produk pelayanan: setuju (46,7%), sangat setuju (53,3%).

e. Analisis Data

- i) Uji Normalitas: nilai signifikansi $0,030 > 0,05$, sehingga data berdistribusi normal.
- ii) Uji Hipotesis (uji t): variabel kualitas tenaga kesehatan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai t hitung $5,397 > t$ tabel dan sig. $0,000 < 0,05$. Artinya, H_a diterima, kualitas tenaga kesehatan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pasien.

- iii) Uji Regresi Linier Sederhana: persamaan regresi diperoleh $Y = 9,817 + 0,280X$, yang berarti setiap peningkatan kualitas tenaga kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,280 poin.
- iv) Uji Koefisien Determinasi (R^2): diperoleh nilai 0,164 (16,4%), yang menunjukkan bahwa kualitas tenaga kesehatan memengaruhi kepuasan pasien sebesar 16,4%, sedangkan sisanya 83,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas tenaga kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring. Meskipun kontribusi langsungnya sebesar 16,4%, faktor kualitas tenaga kesehatan tetap menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, sementara faktor

lain di luar penelitian ini juga berperan besar.

4.2 Pembahasan

a. Pengaruh Kualitas Tenaga Kesehatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas tenaga kesehatan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) di Puskesmas Jakabaring. Variabel kualitas tenaga kesehatan diukur melalui lima indikator utama: kompetensi profesional, kompetensi komunikasi, kompetensi kerja sama tim, kompetensi adaptasi dengan perubahan, serta kompetensi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator kompetensi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dan masyarakat memperoleh skor tertinggi (679), yang berarti tenaga kesehatan dinilai memiliki komitmen tinggi dalam meningkatkan taraf hidup pasien. Sedangkan kompetensi profesional mendapat skor terendah (673), namun hal ini lebih mencerminkan adanya ruang perbaikan dan peningkatan profesionalitas, bukan kelemahan yang signifikan.

b. Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien diukur melalui sembilan indikator: persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan/saran, serta sarana prasarana. Indikator dengan skor tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran, dan prasarana (686). Hal ini mencerminkan bahwa pasien merasa puas terhadap respon dan tindak lanjut pihak puskesmas dalam menangani keluhan maupun saran. Sebaliknya, skor terendah terdapat pada sarana prasarana (672). Meskipun demikian, selisih skor dengan indikator lain tidak terlalu jauh, sehingga sarana prasarana tetap dinilai cukup baik dan tidak berdampak negatif secara signifikan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan.

c. Hasil Uji Statistik

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas tenaga kesehatan dengan kepuasan

pasien. Dengan demikian, hubungan antara kedua variabel ini bukan terjadi secara kebetulan, tetapi benar-benar berkontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien.

d. Implikasi Penelitian

Pembahasan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas tenaga kesehatan harus menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Tenaga kesehatan yang profesional, komunikatif, adaptif, dan mampu bekerja sama akan secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Sementara itu, perbaikan pada aspek sarana prasarana juga tetap penting agar kualitas pelayanan semakin optimal.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas tenaga kesehatan harus menjadi prioritas dalam kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jakabaring adalah positif dan signifikan. Hal ini didapat dari hasil uji t Dimana nilai t hitung $5,397 > t$ tabel $0,1975$ dengan sig. $0,000 <$

0,05, artinya kualitas tenaga kesehatan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya hasil dari koefisien determinasi diperoleh kontribusi pengaruh kualitas tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebesar 0,164 berarti 16,4% variasi 16,4% dijelaskan oleh kualitas tenaga kesehatan, sisanya 83,6% oleh faktor lain.

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut: untuk meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan, Pegawai Puskesmas Jakabaring disarankan untuk dapat terus meningkatkan kualitas tenaga kesehatan dari berbagai aspek komunikasi dan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Amanda, Aisyah Putri, Riswandy Wasir, and Firda Syafitri Nurani. "Membangun SDM Kesehatan Unggul: Menjembatani Kesenjangan Kualitas dan Kuantitas Untuk Masa Depan Sistem Kesehatan

Indonesia." *Jurnal Kesehatan 2.6* (2024): 379-392.

Annida, Nuniek. *PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK (Pendekatan Deskriptif pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas)*. Diss. Universitas Widyatama, 2009.

Anton, Adi, Mastiur Napitupulu, and Nayodi Permayasa. "Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar." (2021).

Ali, M. Makhrus. "Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian." *JPIB: Jurnal Penelitian Ibnu Rusyd* 1.2 (2022): 1-5.

Astuti, Sri. *Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sentosa Baru kota*

- Medan. Diss. Institut Kesehatan Helvetia, 2019.
- Attriani, Asti Nur. *"Tantangan dan isu strategis sumber daya kesehatan manusia kesehatan pada puskesmas di indonesia."* *Jurnal Kesehatan Tambusai* 3.3 (2022): 363-368.
- Ellyta, Ellyta, and Ekawati Ekawati. *"Peranan Penyuluh Pada Usahatani Padi di Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sambora Kecamatan Toho Kabupaten Mempawah."* *Ziraa'ah Majalah Ilmiah Pertanian* 46.3 (2021): 315-326.
- Gandana, Dudi. *"IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KESEHATAN NOMOR 43 TAHUN 2019 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (Studi di UPTD Puskesmas Cikalong Kabupaten Tasikmalaya)."* *Indonesian Journal Of Education and Humanity* 2.4 (2022): 197-203.
- Herawati, Nunuk, and Nur Qomariyah. *"Pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien pengguna kartu pemeliharaan kesehatan masyarakat Surakarta (PKMS) di Surakarta."* *Bhirawa* 2.2 (2015): 42-51.
- Hayu, Sri Intan Nur. *Studi Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Di Rumah Sakit Umum Sundari.* Diss. Universitas Medan Area, 2016.
- Hermanto, Hermanto. *"Pengaruh Penerapan ISO 9001: 2008 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) Pada Balai Pengobatan PT. Kertas Leces (Persero) di Probolinggo."* *Jurnal Ilmiah Ecobuss* 4.1 (2016): 16-29.
- Hasibuan, Hermanto. *"Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan (DISPENDA) Tapanuli Utara."* (2017).
- Nashrulloh, Dewi, Hening Widia Sari, and Dora Enjelina. *"Tinjauan Kelengkapan Pengisian Berkas Rekam Medis Rawat Jalan Triwulan I*

- Di Rumah Sakit Bunda Palembang Tahun 2022." JOURNAL OF SAFETY AND HEALTH 2.2 (2022): 1-6.*
- Panggalo, Ludia. "EFEKTIVKAH PELAYANAN JASA PENGIRIMAN PADA NINJA EXPRES DI KABUPATEN MIMIKA." *JURNAL KRITIS (Kebijakan, Riset, dan Inovasi) 6.2 (2022): 97-112.*
- Pardede, Nike Winda. *Implementasi Fuzzy Logic Menentukan Jurusan di Smk Dengan Menggunakan Metode Sugeno.* Diss. Prodi Teknik Infomatika, 2020.
- Radito, Th. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas." *Jurnal Ilmu Manajemen 11.2 (2014): 1-25.*
- Situmorang, Mitra Ronia. *Pengaruh Pelatihan, Pengawasan Kerja Dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT SIIX Electronics Indonesia Batam.* Diss. Prodi Manajemen, 2021.
- Tamrin, Muhamad Ali. "Pengaruh Motivasi Kerja, Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Baitul Maal Wa Tamwil Di Kabupaten Tulungagung Dalam Perspektif Islam." *Salimiya: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam 2.3 (2021): 185-194*