**PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS BINTARA KECAMATAN BEKASI BARAT**

***Prof. Dr. Ir. John E. H. J. FoEh, IPU [[1]](#footnote-1)***

***Inna Annisa, SE [[2]](#footnote-2)***

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat, hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Bintara dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif (diagram Kartesius) untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, analisa regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, serta analisis khai-kuadrat untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat berada pada tingkat puas cenderung sangat puas. Selanjutnya, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, serta hanya faktor pekerjaan yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

**PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi masing-masing individu untuk dijaga atau dipelihara dengan baik. Kondisi kesehatan yang kurang baik dapat menghambat seluruh aktivitas yang akan dilakukan dan tentu saja berdampak terutama kepada diri sendiri. Dengan demikian, kesehatan merupakan hal yang sangat penting dan sesuatu yang harus dijaga demi kebaikan masing-masing individu. Sejalan dengan hal tersebut, berbagai upaya dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berkualitas. Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu dilakukan, salah satu di antaranya adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan oleh lembaga terkait bik swasta maupun milik pemerintah.

Hal ini yang menjadikan lembaga kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, dan juga dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang datang untuk berobat. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau belum. Oleh karena itu, suatu lembaga kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien dapat ditingkatkan. Untuk tercapainya tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas maka diperlukan efektifitas kerja kinerja staff yang optimal sesuai tujuan yang harus dikerjakan lembaga kesehatan dimaksud.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam melayani masyarakat sebagai unit terkecil di tingkat kecamatan adalah Puskesmas. Puskesmas memiliki peran yang strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Namun dengan semakin banyaknya jumlah Puskesmas yang ada serta pengguna jasa (pasien) yang semakin selektif dalam menggunakan fasilitas puskesmas yang tersedia. Hal ini menyebabkan adanya persaingan dalam industri jasa kesehatan yang semakin ketat dan sulit diprediksi. Kondisi ini menuntut Puskesmas selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pentingnya kualitas pelayanan pada jasa kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pada gilirannya dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Kepuasan ini kemudian menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas. Adapun kualitas pelayanannya terletak pada cara memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan diharapkan oleh pengguna jasa (Any Urwatul Wusko, 2014).

Dalam penelitian di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat, peneliti ingin mengetahui dan memahami tingkat kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dimaksud. Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Perubahan ekonomi yang terjadi, pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan trmasuk yang diberikan oleh Puskesmas. Oleh karena itu pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan wujud nyata (*tangible*) (Fina Aryani, et, al, 2015).

Permasalahan yang lain adalah seberapa besar pengaruh dimensi pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan wujud nyata (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat. Penelitian ini dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat kepada pemerintah penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien dan memberikan pertimbangan bagi manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat. Dengan semakin kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini menyebabkan masalah kesehatan benar-benar menjadi hal yang sangat penting. Oleh karena itu perusahaan jasa kesehatan termasuk Puskesmas, diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya terutama memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien yang datang berkonsultasi atau berobat ke tempat mereka.

**LANDASAN TEORI**

**Pengertian Jasa**

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar-menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat ukur berupa uang ataupun logam mulia. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkannya suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. Di samping itu manusia juga memerlukan jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran. Kotler dan Keller dalam Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2016), mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible)* dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Definisi lainnya yang berorientasi pada aspek proses atau aktivitas dikemukakan oleh Gronroos bahwa jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016).

Jasa mempunyai empat karakteristik berbeda yang sangat mempengaruhi desain program pemasaran, yaitu (Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009) :

1. Tak berwujud (*intangibility*).

Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum jasa itu dibeli. Seseorang yang mengalami bedah kosmetik tidak dapat melihat aslinya sebelum membeli dan pasien di kantor psikiater tidak dapat mengetahui hasil pasti perawatannya. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari bukti kualitas dengan mengambil kesimpulan dari tempat, orang, peralatan, bahan komunikasi, simbol, dan harga. Karena itu tugas penyedia jasa adalah “mengelola bukti” untuk “mewujudkan hal yang tak berwujud”. Pemasar jasa harus dapat mentransformasikan jasa tak berwujud ke dalam manfaat konkret dan pengalaman yang terdefinisi dengan baik.

2. Tak terpisahkan (*inseparability*)

Sementara barang fisik dibuat, dimasukkan dalam persediaan, didistribusikan melalui berbagai perantara, dan dikonsumsi kemudian, jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus. Seorang tukang cukur tidak dapat memotong rambut tanpa hadir di tempat. Jika seseorang memberikan jasa, maka penyedia menjadi bagian dari jasa itu. Karena klien juga sering hadir ketika jasa itu dibuat, interaksi penyedia-klien merupakan fitur khusus dalam pemasaran jasa.

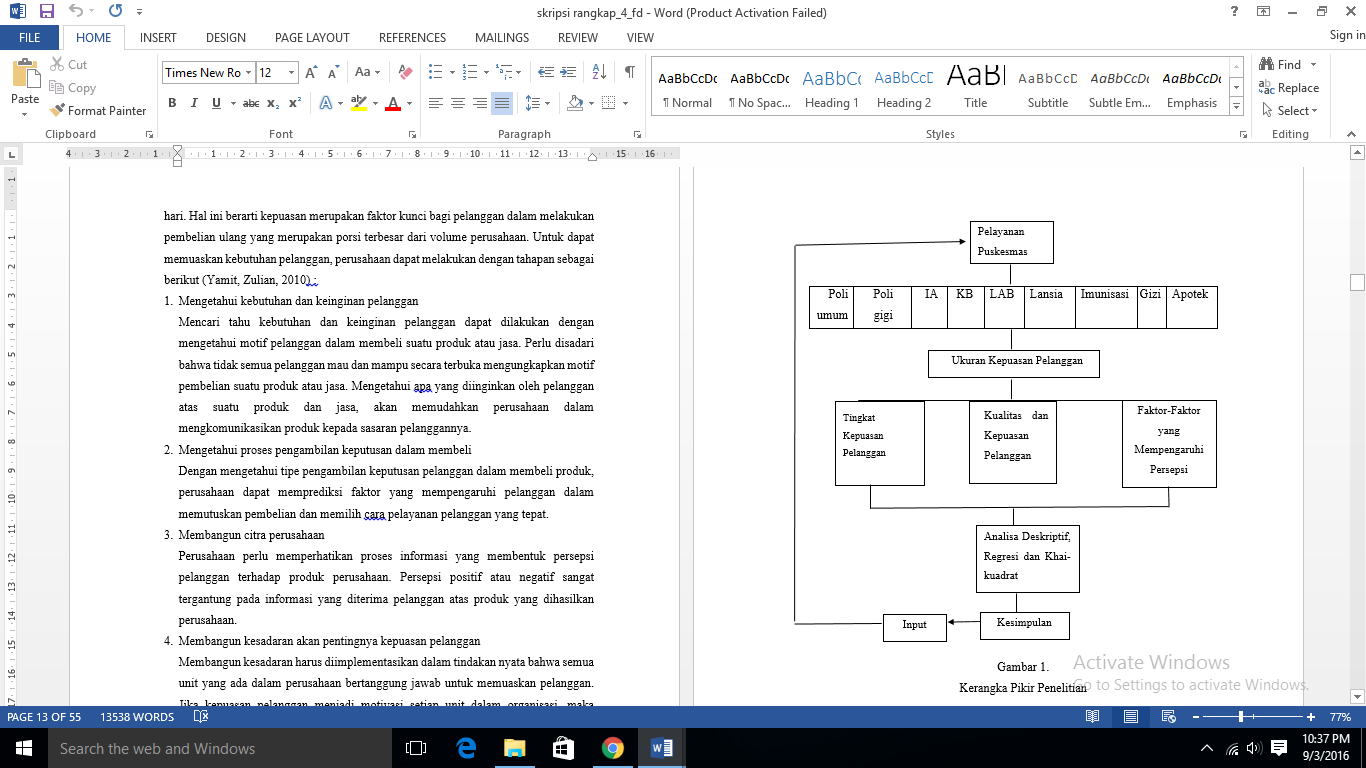
3. Bervariasi (*variability)*

Karena kualitas jasa tergantung pada siapa yang menyediakannya, kapan, dan dimana, dan kepada siapa, jasa sangat bervariasi. Beberapa dokter mempunyai cara menangani pasien yang bagus, tetapi dokter lainnya kurang empati. Pembeli jasa menyadari variabilitas ini dan sering membicarakannya dengan orang lain sebelum memilih penyedia jasa. Untuk meyakinkan pelanggan, beberapa perusahaan menawarkan garansi jasa yang dapat mengurangi persepsi konsumen tentang risiko.

4. Dapat musnah *(perishability)*

Jasa tidak dapat disimpan, jadi dapat musnahnya jasa bisa menjadi masalah ketika permintaan berfluktuasi. Misalnya perusahaan transportasi publik harus memiliki peralatan yang jauh lebih banyak karena permintaan pada jam sibuk dan bukan untuk permintaan yang merata sepanjang hari. Beberapa dokter mendenda pasien karena tidak datang pada waktu perjanjian akibat nilai jasa (ketersediaan dokter) hanya ada pada saat perjanjian.

**Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan suatu perusahaan haruslah terus dipertahankan dan ditingkatkan karena pelanggan mengharapkan mendapat suatu pelayanan yang baik bahkan melebihi yang mereka harapkan sehingga pelanggan akan puas terhadap perusahaan jasa tersebut. Yang dimaksud dengan kualitas adalah keseluruhan dari fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived value*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016).

**Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya (Supranto, Johannes, 2011).

**Kerangka Pikir Penelitian**

Berdasarkan pada landasan teori dan permasalahan yang telah dikemukakan, maka sebagai dasar perumusan hipotesis berikut disajikan kerangka pikir penelitian yang dituangkan dalam model penelitian pada Gambar 1. berikut :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Poli umum | Poli  gigi | IA | KB | LAB | Lansia | Imunisasi | Gizi | Apotek |

Ukuran Kepuasan Pelanggan

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

Analisa Deskriptif, Regresi dan Khai-kuadrat

Kesimpulan

Input

Gambar 1.

Kerangka Pikir Penelitian

**Hipotesis Penelitian**

1. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat selama ini sudah memuaskan.
2. Terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.
3. Persepsi pasien tentang pelayanan di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat dipengaruhi oleh umur pasien, jenis kelamin, tingkat pendidikan pasien, dan pekerjaan pasien.

**METODE PENELITIAN**

**Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat. Lokasi di Jalan Bintara 8 No. 89. Waktu penelitian dilakukan dari bulan Juli hingga Agustus 2016.

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari pasien/pengunjung berupa ; tingkat kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Data sekunder dikutip dari berbagai sumber pada Puskesmas Bintara, Bekasi Barat.

**Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang datang berobat ke Puskesmas Bintara dari bulan Januari sampai dengan Juni 2017. Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Bintara, rata-rata jumlah kunjungan dalam 6 bulan tersebut adalah 3.531 orang. Teknik penarikan sampling dilakukan secara *accidental sampling*. Intensitas sampling ditentukan berdasarkan rumus Slovin dengan rumus sebagai berikut:

n =

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (10%)

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah :

Untuk memudahkan perhitungan maka dibulatkan menjadi 100 responden.

**Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dengan responden terpilih, menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Daftar pertanyaan tertutup (*closed questionare*) ini, kemudian dilakukan cek silang (*cross-checked*) dengan data sekunder yang tersedia.

**Metode Pengolahan/Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah disesuaikan dengan masing-masing permasalahan penelitian. Untuk mengukur validitas kuesioner maka digunakan angka korelasi *Pearson*. Jika koefisen korelasi (r) minimalnya adalah 0,3 maka unsur pertanyaan terkait dalam kuesioner adalah *valid*. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* apabila jawaban responden (sampel) terhadap pernyataan bersifat konsisten atau stabil. Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach’s alpha* (α) dengan ketentuan apabila nilainya di atas 0,6 maka dinyatakan reliabel.

Untuk menguji permasalahan ke-1 digunakan diagram *Kartesius* dengan memperhitungkan kecenderungan jawaban yang diberikan dari responden terhadap 5 (lima) parameter kepuasan pasien yaitu :keandalan (*reliability*), keresponsifan/daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*),empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*).Indikator-indikator dari masing-masing parameter kemudian diplot ke dalam diagram *Kartesius*.

Permasalahan ke-2, dianalisis dengan metode regresi linear sederhana yang diolah dengan menggunakan program SPSS versi 22. Model regresi linier dimaksud dirumuskan sebagai berikut :

Y = a + bX + ∈

Dimana :

Y = Tingkat kepuasan pasien

X = Kualitas pelayanan kesehatan

a = Konstanta (*intercept*)

b = Koefisien regresi

∈ = Error

Permasalahan ke-3, dianalisis secara statistika non parametrik dengan menggunakan uji Khai-kuadrat dengan rumus sebagai berikut :

Keterangan :

fo = Frekuensi sample (observasi), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

fe = Frekuensi ekspektasi (harapan), persepsi yang dibagi atas 3 (tiga) kategori ; Tinggi-Sedang-Rendah

Distribusi Khai-kuadrat dengan dk = (k-1)(n-1)

Kriteria pengujian adalah :

Tolak H0 jika ᵪ2 hitung ≥ ᵪ 2 tabel, dengan α taraf nyata = 0,05

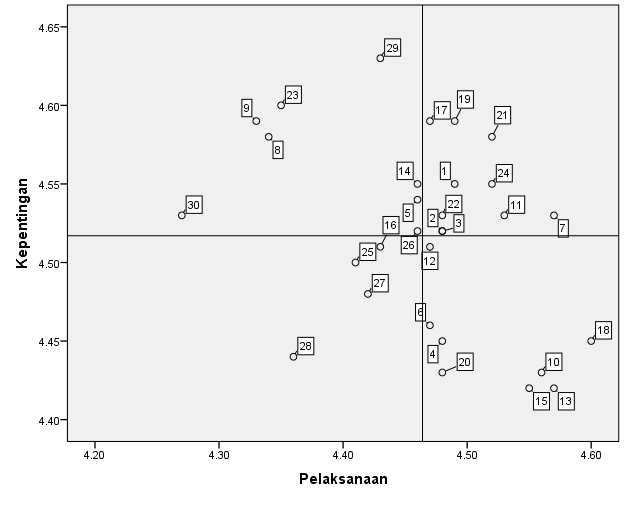
Dalam hal lainnya, menyatakan H0 diterima.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil uji validitas diketahui bahwa dengan n = 30 dan df = 28 maka pada taraf signifikansi 5% diperoleh nilai r = 0,312. Hasil perhitungan diperoleh nilai r hitung sudah lebih besar dari 0,312 yang berarti instrument yang digunakan valid. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai *alpha* > 0,60 maka kuesioner sudah reliabel. Pada penelitian ini nilai *Cronbach’s alpha* berada di atas dari 0,60.

Selanjutnya, hasil perhitungan terhadap tanggapan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat, berdasarkan indikator-indikator dari 5 dimensi kepuasan, diplot ke dalam diagram Kartesius sebagaimana tertera dalam Gambar 2 berikut ini..



B PERTAHANKAN PRESTASI

= 4.48

= 4.53

D BERLEBIHAN

A

PRIORITAS UTAMA

C

PRIORITAS RENDAH

Gambar 2.

Diagram Kartesius

Hubungan antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Pelaksanaan

Pada Gambar 2. menunjukkan posisi dari setiap indikator berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat pelaksanaan (pengalaman) terhadap pelayanan di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Dari Gambar tersebut dapat dibuat analisis sebagai berikut :

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi pelayanan di Puskesmas Bintara terhadap kepuasan pasien. Dalam kuadran ini, penanganannya perlu diprioritaskan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pasien sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

1. Pelayanan pada pemeriksaan, pengobatan dan perawatan (5)
2. Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas (8)
3. Reaksi petugas terhadap bantuan yang diperlukan (9)
4. Jaminan keamanan terhadap pelayanan pengobatan (14)
5. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial (23)
6. Tata letak antara loket, ruang tunggu, dalam memberikan kemudahan pelayanan (29)
7. Kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai (26)
8. Penataan eksterior dan interior ruangan (30)
9. Kuadran B

Menunjukkan indikator atau atribut yang mempengaruhi pelayanan di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat terhadap kepuasan pasien berada pada kuadran yang perlu dipertahankan. Pada tingkat pelaksanaan ini, telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pasien sehingga dapat menimbulkan persepsi yang baik dari pasien. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B adalah :

1. Penanganan dokter, perawat dan petugas mengenai pelayanan secara menyeluruh terhadap keluhan utama (1)
2. Kenyataan yang dihadapi dengan janji pengobatan yang diberikan petugas (2)
3. Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan mutu pelayanan (3)
4. Kemampuan dan kecepatan dokter menangani keluhan (7)
5. Keterampilan dokter dalam memberikan perawatan (11)
6. Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya bekerja (17)
7. Perhatian khusus yang diberikan oleh dokter dan perawat sebelum dan sesudah perawatan (19)
8. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan perhatian terhadap keluhan (21)
9. Bimbingan yang dilakukan oleh dokter dan perawat dalam pengobatan dan perawatan yang dilakukan (22)
10. Dokter dan perawat selalu memperhatikan kepentingan pasien. (24)
11. Kuadran C

Menunjukkan bahwa indicator-indikator yang mempengaruhi pelayanan pada Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat terhadap kepuasan pasien berada dalam kuadran ini dinilai kurang penting bagi pasien, sedangkan mutu pelayanannya cukup saja. Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C adalah :

1. Kepercayaan terhadap dokter, perawat dan petugas yang langsung memberikan pelayanan (16)
2. Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan (25)
3. Kerapihan, kebersihan dan penampilan dari petugas (27)
4. Alat-alat yang dipakai cukup lengkap (28)
5. Kuadran D

Menunjukkan bahwa indikator-indikator yang mempengaruhi pelayanan pada Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat terhadap kepuasan pasien berada dalam kuadran dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini karena pasien menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut. Akan tetapi pelayanannya dilakukan dengan baik sehingga sangat memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran D adalah :

1. Prosedur pelayanan, penerimaan pasien di loket (4)
2. Penerapan jadwal pelayanan sesuai dengan jam buka dan jam jam istirahat (6)
3. Ketanggapan petugas dalam melakukan perawatan (10)
4. Kerja sama antara dokter, perawat, dalam memberikan pelayanan (12)
5. Kesopanan dan keramahan dokter dan petugas dalam memberikan pelayanan (13)
6. Jaminan kesembuhan yang diberikan (15)
7. Pengetahuan dan kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit (18)
8. Perhatian oleh petugas terhadap keluhan pasien (20)

**Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis statistik pada Tabel 1, diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,645. Ini berarti terdapat keeratan hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Melalui tabel yang sama juga diperoleh nilai R2 (koefisen determinasi sebesar 0,417 yang berarti bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 41,7% sedangkan sisanya sebesar 58,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak terdapat dalam model persamaan yang digunakan.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabel 1. Ringkasan Umum Hasil Analisis Statistik  Model Summary | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .645a | .417 | .411 | 6.073 |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas | | | | |

Selanjutnya, dalam Tabel 2, diperoleh dengan koefisien b0 (konstanta) sebesar 43.884 dan koefisien b1 sebesar 0,666 yang menhasilkan persamaan regresi pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien sebagai berikut:

**Ŷ** = 43,884 + 0,666X

Tabel 2. Hasil analisis keragaman dan uji statistik

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Coefficientsa | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 43.884 | 10.641 |  | 4.124 | .000 |
| Kualitas | .666 | .080 | .645 | 8.367 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan | | | | | | |

Hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung = 8.367 sedangkan nilai tabel pada α = 0,05 pada df = 98 adalah 1.661. Dengan demikian t hitung > t tabel dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisen b1 sebesar 0,666 berarti setiap kenaikan 1 unit tingkat pelayanan maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,666 unit dalam skala. Selanjutnya, nilai konstanta 43,884 adalah nilai rata-rata kumulatif dari 30 indikator penilaian. Dengan demikian jika diasumsikan bahwa kualitas pelayanan = 0 maka nilai kepuasan pasien adalah = 43,884/30 = 1,46 atau tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sangat tidak puas sampai tidak puas. Diharapkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang lebih baik maka tingkat kepuasan pasien pun dapat lebih terjamin.

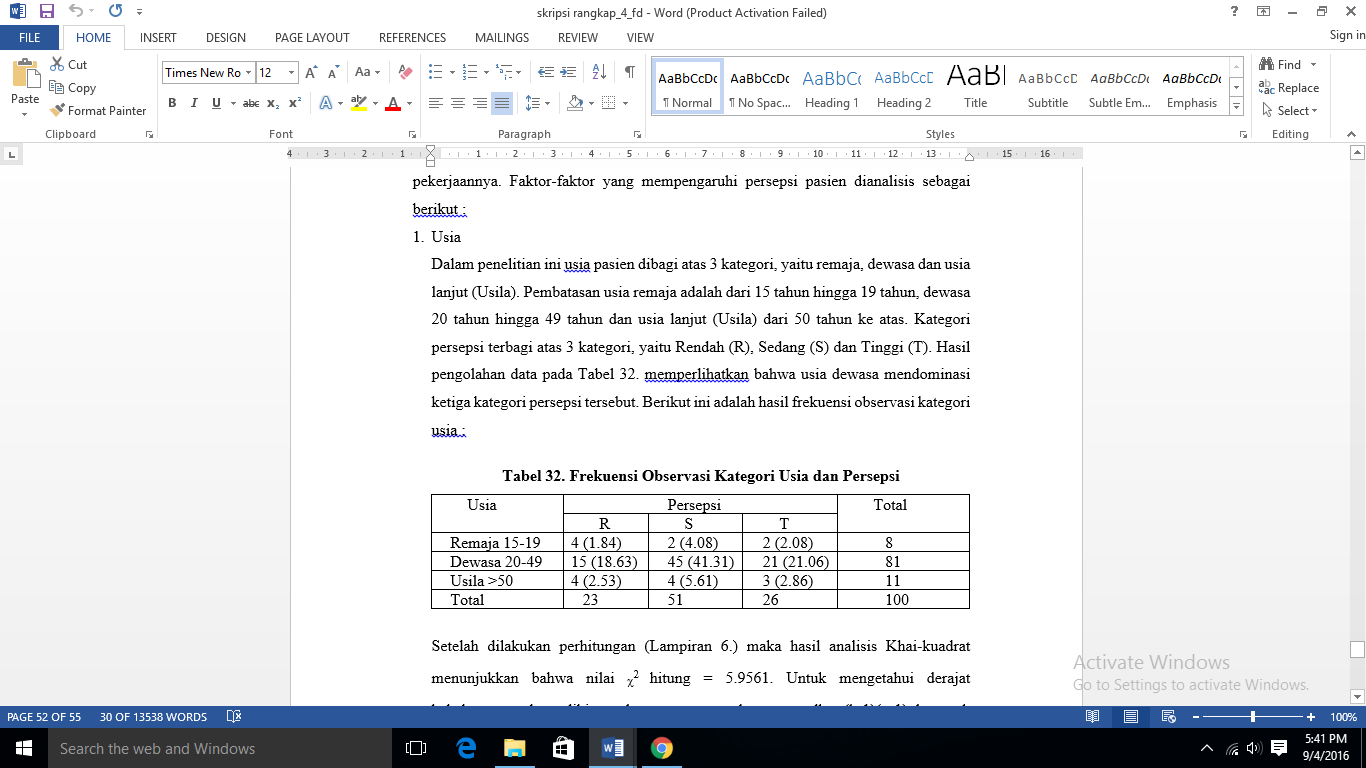
**Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat**

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan responden.

Usia

Dalam penelitian ini usia pasien dibagi atas 3 kategori, yaitu remaja, dewasa dan usia lanjut (lansia). Kategori usia meliputi; remaja dari 15 tahun hingga 19 tahun, dewasa 20 tahun hingga 49 tahun dan usia lanjut di atas 50 tahun. Kategori persepsi dibagi juga atas 3 kategori, yaitu rendah (R), sedang (S) dan tinggi (T). Hasil pengolahan data pada Tabel 3, memperlihatkan bahwa usia dewasa mendominasi ketiga kategori persepsi tersebut.

**Tabel 3. Frekuensi Observasi Kategori Usia dan Persepsi**

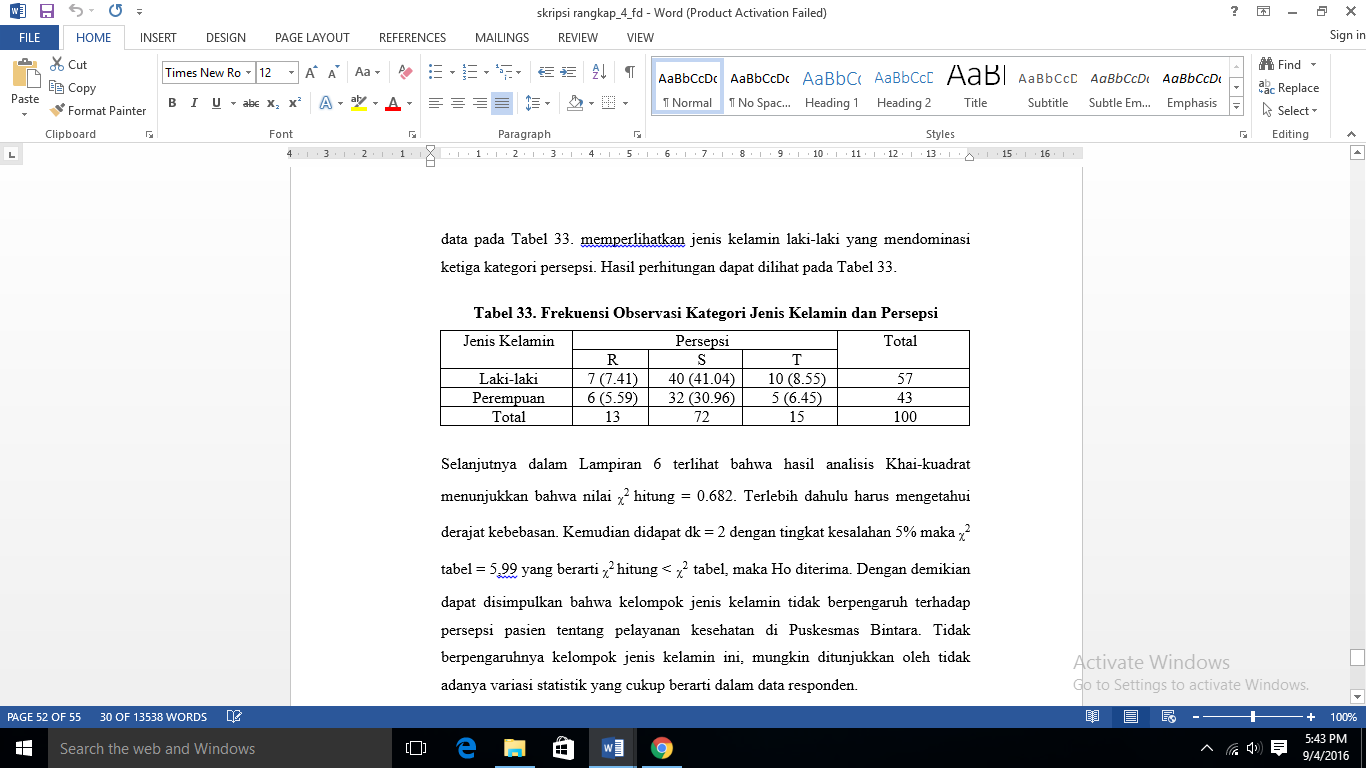


Setelah dilakukan perhitungan analisis Khai-kuadrat maka diperoleh nilai ᵪ2 hitung = 5.9561. Nilai tabel Khai-kuadrat dengan dk = (3-1)(3-1) = 4 pada tingkat kesalahan 5% maka diperoleh nilai tabel sebesar 9.49 yang berarti ᵪ2 hitung < ᵪ2 tabel, maka Ho diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa usia tidak berpengaruh terhadap persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat. Hal ini wajar dinyatakan seperti itu karena sakit dan keinginan berobat tidak dibatasi oleh usia pasien.

Jenis Kelamin

Dibagi atas 2 kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Terbagi atas 3 kategori persepsi yaitu Rendah (R), Sedang (S) dan Tinggi (T). Selanjutnya hasil pengolahan data pada Tabel 33. memperlihatkan jenis kelamin laki-laki yang mendominasi ketiga kategori persepsi. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Frekuensi Observasi Kategori Jenis Kelamin dan Persepsi**

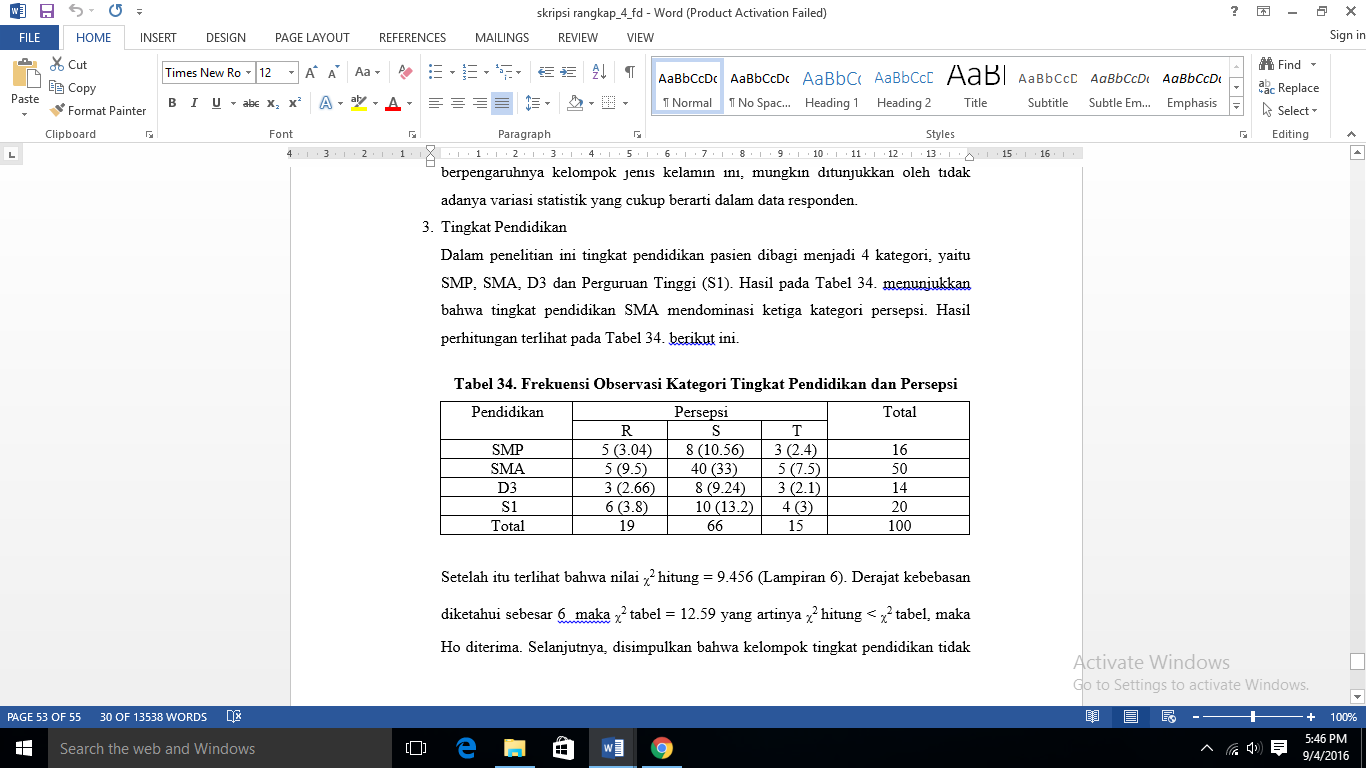


Dengan cara analisis yang sama diperoleh nilai ᵪ2 hitung = 0.682. Dengan dk = 2 pada tingkat kesalahan 5% maka diperoleh ᵪ2 tabel = 5,99. Ini berarti ᵪ2 hitung < ᵪ2 tabel, maka Ho diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Bintara. Tidak berpengaruhnya jenis kelamin ini, juga dinilai wajar karena pasien yang berobat ti Puskesmas tidak dibatasi pada jenis kelamin tertentu.

Tingkat Pendidikan

Dalam penelitian ini tingkat pendidikan pasien dibagi menjadi 4 kategori, yaitu SMP, SMA, D3 dan Perguruan Tinggi (S1). Hasil perhitungan pada Tabel 5, menunjukkan bahwa tingkat pendidikan SMA mendominasi ketiga kategori persepsi.

**Tabel 5. Frekuensi Observasi Kategori Tingkat Pendidikan dan Persepsi**

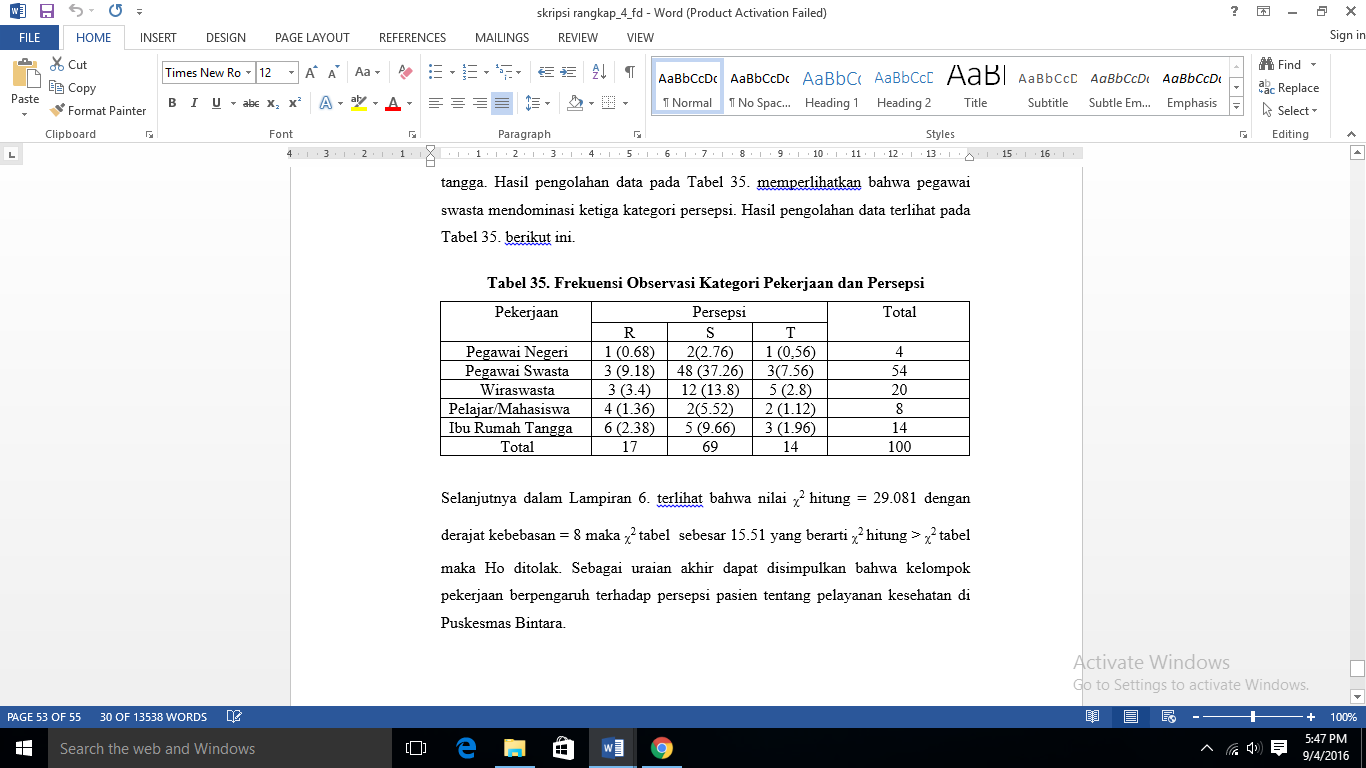


Hasil analisis statistik berdasarkan data pada Tabel 5, menghasilkan nilai ᵪ2 hitung = 9.456. Dengan derajat kebebasan sebesar 6 maka diperoleh ᵪ2 tabel = 12.59 yang artinya ᵪ2 hitung < ᵪ2 tabel, maka Ho diterima. Ini berarti bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Bintara.

Pekerjaan Pasien

Pekerjaan pasien dibagi atas 5 kategori, yang meliputi; pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta, mahasiswa/pelajar dan ibu rumah tangga. Sebaran pekerjaan responden dengan tingkat persepsinya disajikan dalam Tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6. Frekuensi Observasi Kategori Pekerjaan dan Persepsi**



Hasil analisis Khai-kuadrat berdasarkan data pada Tabel 6, diperoleh nilai ᵪ2 hitung = 29,081. Nilai tabel dengan derajat kebebasan = 8 pada taraf 5 % diperoleh nilai maka ᵪ2 tabel sebesar 15,51. Ini berarti bahwa ᵪ2 hitung > ᵪ2 tabel maka Ho ditolak. Dapat dikatakan bahwa jenis pekerjaan pasien mempengaruhi persepsi pasien secara signifikan terhadap pekerjaan berpengaruh terhadap persepsi pasien tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Bintara.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat berada pada tingkat puas sampai cenderung sangat puas. Kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien tentang pelayanan di Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat hanya berasal dari faktor pekerjaan pasien.

**Saran**

Dengan tingkat kepuasan pasien berada pada tingkat puas sampai cenderung sangat puas bukan berarti tidak ada lagi yang harus diperbaiki oleh manajemen Puskesmas terkait. Disarankan agar prioritas utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan pada pemeriksaan, pengobatan dan perawatan, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas, reaksi petugas terhadap bantuan yang diperlukan, jaminan keamanan terhadap pelayanan pengobatan, pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, tata letak antara loket, ruang tunggu dalam memberikan kemudahan pelayanan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dan penataan eksterior dan interior ruangan. Puskesmas Bintara Kecamatan Bekasi Barat agar selalu dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan untuk menjamin kepuasan pasien yang berkunjung untuk berobat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah Taman., Sukirno., Annisa Ratna Sari., Ngadirin Setiawan., Adeng Pustikaningsih., 2013, “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”, *Jurnal Nominal,* Volume 2, Nomor 1, hal. 99-110.

Aniek Indrawati., 2011, “Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Volume 16, Nomor 1, hal. 25-35.

Any Urwatul Wusko., 2014, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan”, *Jurnal Ketsa Bisnis,* Volume 1, Nomor 1, hal. 15-26.

Ari Prasetio., 2012, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Analisis Manajemen,* Volume 1, Nomor 2, hal. 1-7.

Cook, Sarah., 2004, *Customer Care Excellence*, Penerbit PPM, Jakarta.

Dudung Juhana., Ali Mulyawan., 2015, “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung”, *Jurnal Ekonomi, Bisnis, & Entrepreneurship*, Volume 9, Nomor 1, hal. 1-15.

Fina Aryani., Husnawati., Septi Muharni., Mutia Liasari., dan Richa Afrianti., 2015, “Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru”, *Jurnal Farmasi,* Volume 12, Nomor 01, hal. 101-112.

Imam Ghozali., 2009, Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2009, Manajemen Pemasaran, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kutri Riski Ayuningtiyas., Mustayah., dan Tri Nataliswati., 2015, “Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit”, *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, Volume 4, Nomor 2, hal. 83-90.

Rangkuti, Freddy., 2006, *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sarah Imelda., Ezzah Nahrisah., 2015, “Analisis Tingkat Mutu Pelayanan Rawat Inap dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di RSUP Adam Malik Medan”, *Jurnal Informatika AMIK-LB*, Volume 3, Nomor 3, hal. 92-105.

Solang, Rifka., Silvya L. Mandey., dan Olivia S. Nelwan., 2014, “Kualitas Layanan dan Hubungan Pelanggan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kotamobagu”, *Jurnal EMBA,* Volume 2, Nomor 1, hal. 78-89.

Sugiyono., 2013, Metode Penelitian Bisnis, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sujarweni, V. Wiratna., 2015, *SPSS* untuk Penelitian, Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

Supranto, Johannes., 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.

Sutedja, Wira., 2007, Panduan Layanan Konsumen, Penerbit PT Grasindo, Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra., 2016, *Service, Quality,* dan *Satisfaction,* Penerbit Andi, Yogyakarta.

Yamit, Zulian., 2010, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.

Widjoyo, Iksan Ongko., Leonid Julivan Rumambi., dan Yohanes Sondang Kunto., 2013, “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran,* Volume 1, Nomor 1, hal. 1-12.

1. Dosen PNS Kopertis III DKI Jakarta, dpk Universitas Gunadarma [↑](#footnote-ref-1)
2. Alumnus FE Universitas Gunadarma, 2016. [↑](#footnote-ref-2)