

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS CILACAP TENGAH I**

Cindy Yuanita¹, Maesaroh², Budi Puspo Priyadi³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

Abstract



Health is an important aspect of the development of the country. The government was realizing the first level of health services then formed the Puskesmas. Patients want satisfaction through improving the quality of health services. In 2015-2019 there was a decrease in the number of visitors to the Puskesmas Cilacap Tengah I. It was due to the lack of service quality, unfriendly staff, and doctors who were not clear in providing information related to patients' illnesses. This study aims to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction at Puskesmas Cilacap Tengah I. This study uses a quantitative approach. The sample of this research is 99 using the accidental sampling technique. The analysis technique used the Kendall b test and the Kendall W test. The results showed that reliability, responsiveness, empathy, and the physical evidence had a positive and significant relationship to satisfaction, while assurance had a positive but not significant relationship. Simultaneously reliability, responsiveness, physical assurance, empathy, and evidence have a relationship with patient satisfaction.

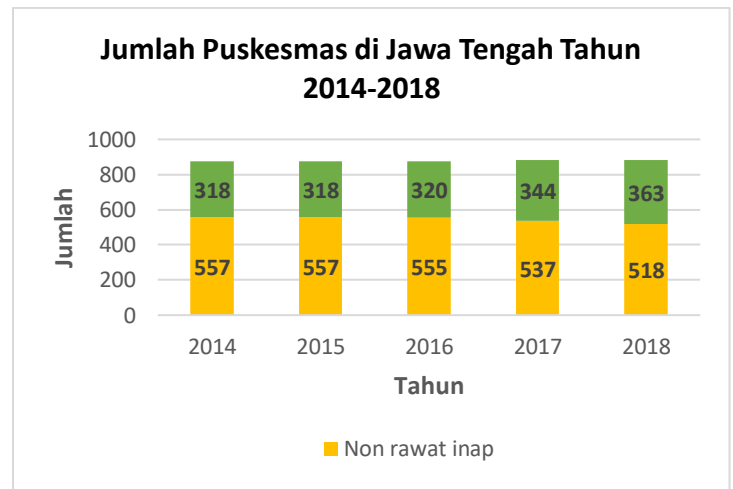
Keywords: Service Quality, satisfaction, Puskesmas

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi aspek sentral serta tolak ukur keberhasilan pembangunan di suatu negara maupun di kabupaten atau kota. Dalam lima program prioritas nasional yang ada, pembangunan sumber daya manusia menjadi tujuan utamanya. Sumber Daya Manusia (SDM) selain ditopang dari aspek pendidikan, juga ditunjang oleh aspek kesehatan. Pemerintah dengan memberi pelayanan yang baik dan memadai kepada masyarakat dapat menjadi salah satu pendorong tercapainya pembangunan sumber daya manusia. Hal ini sejalan dengan visi pembangunan kesehatan, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat demi mewujudkan masyarakat yang tinggi, adil, dan merata.

Salah satu cara meningkatkan pelayanan di bidang kesehatan dengan melibatkan masyarakat didalamnya, yakni melalui sebuah wadah dinamakan Puskesmas. Menurut Azwar (1996), “Puskesmas merupakan unit pelaksana kesehatan masyarakat tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatan secara menyeluruh dan terpadu”. Puskesmas berperan dalam melaksanakan kebijakan kesehatan guna tercapainya tujuan

pembangunan kesehatan di wilayahnya. Puskesmas mengintegrasikan dan mengkoordinasikan penyelenggaraan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) dan UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) lintas program dan sektor serta melayani sistem rujukan yang diatur dalam manajemen Puskesmas..



Gambar 1 Jumlah Puskesmas di Jawa Tengah Tahun 2014-2018

Sumber: Profil Kesehatan Kabupaten/Kota Tahun 2018.

Pada gambar 1 tertera sebanyak 881 unit Puskesmas di tahun 2018, di mana 518 unit Puskesmas non rawat inap serta 363 unit Puskesmas rawat inap. Dapat dilihat pula terjadi penurunan kuantitas Puskesmas non rawat inap pada tahun 2015 hingga 2018 karena pergantian status menjadi Puskesmas rawat inap sehingga Puskesmas rawat inap terjadi kenaikan. Bertambahnya Puskesmas rawat inap karena seiring dengan

peningkatan jumlah penduduk dan semakin luasnya kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang membutuhkan rawat inap. Puskesmas rawat inap sendiri melayani kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Terjadi kenaikan jumlah Puskesmas bukan berarti Puskesmas telah bisa penuhi kebutuhan layanan kesehatan di masyarakat. Indikator yang menunjukkan apabila kebutuhan layanan kesehatan sudah tercukupi, yakni rasio Puskesmas terhadap 30.000 penduduk. Pada tahun 2018 rasio Puskesmas terhadap 30.000 penduduk di Jawa Tengah masih diangka 0,77 yang artinya satu Puskesmas di Provinsi Jawa Tengah melayani 30.000 penduduk dan hal ini terjadi selama lima tahun. Oleh sebab itu perlu dilakukan pembangunan Puskesmas baru, namun masalah yang timbul saat akan membangun Puskesmas baru, bukan hanya memikirkan kesediaan bangunan saja, melainkan juga perlu perlengkapan serta sumber daya manusianya, sedangkan penambahan pegawai baru saat ini sangatlah sedikit

Tabel 1 Jumlah Pengunjung Puskesmas Cilacap Tengah I Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Pengunjung
2015	25.383
2016	32.764
2017	47.766
2018	15.688
2019	15.638

Sumber : Data Puskesmas Cilacap Tengah I

Merujuk pada tabel 1 jumlah pengunjung Puskesmas Cilacap Tengah I Tahun 2015-2019, terlihat bahwa terjadi kenaikan jumlah pengunjung selama 3 tahun namun terjadi penurunan yang signifikan pada tahun 2018 dan 2019. Terjadi penurunan jumlah pasien mungkin disebabkan kualitas pelayanan Puskesmas yang buruk sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan, adanya ketidakpuasan pasien Puskesmas Cilacap Tengah I terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat pada IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Bulan Mei dan September 2020 di mana terdapat unsur pelayanan yang ada, yakni waktu penyelesaian dan penanganan

pengaduan, saran, produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan indeks masing-masing 2.96, 2.87, 3.01, serta 3.06 yang mana berpedoman pada Permen PAN dan RB Tahun 2017 masuk dalam kategori kurang baik. Menurut wawancara awal dengan beberapa pengunjung Puskesmas Cilacap Tengah I mengatakan bahwa beberapa petugas di Puskesmas Cilacap Tengah I kurang ramah saat memberikan informasi pada pasien, selain itu waktu pemeriksaan dinilai sangat cepat sehingga penjelasan dari dokter kurang dapat dipahami oleh pasien. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka dilakukan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cilacap Tengah I.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan survey *explanatory*. Lokasi penelitian ini adalah Puskesmas Cilacap Tengah I. Teknik Pengumpulan data melalui pembagian kuesioner, wawancara, artikel, serta dokumentasi. Populasi pada penelitian ini, yakni seluruh pasien Puskesmas Cilacap Tengah I pada tahun 2015-2020 dan menentukan sampel dengan teknik *accidental sampling* didapat sampel

sebanyak 99. Teknik analisis menggunakan uji *Kendall Tau b* dan *Kendall Tau W*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Menurut Kotler & Keller (dalam Tjiptono, 2016: 125) “kualitas jasa dimulai kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta perspektif positif terhadap kualitas jasa”. C.T. Goodsell (dalam Keban, 2014: 8) berpendapat bahwa “administrasi publik merupakan upaya mewujudkan tata kelola publik yang terintegrasi dan dalam pelaksanaannya diintegrasikan berdasarkan legalitas nilai, efektivitas dan efisiensi, keadilan, keteladanan, transparansi serta keterlibatan guna terciptanya demokratis dan mendapat kepercayaan publik”. UPTD Puskesmas Cilacap Tengah I yang merupakan organisasi publik yang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal agar terwujudnya masyarakat Cilacap Tengah yang sehat. Pelayanan yang baik menurut Zeithaml, dkk. (dalam Tjiptono, 2016: 137) dapat dinilai melalui 5 indikator, yakni *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

Tabel 2 korelasi antara kehandalan dengan kepuasan

	Kehandalan	Kepuasan
Kendall's tau_b	1.000	.332(*)
	.99	.000
Kepuasan	.332(**)	1.000
	.000	.99
	.99	.99

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Ada hubungan positif dan signifikan antara kehandalan dengan kepuasan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,332 dan P-value (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Artinya, semakin handal petugas Puskesmas maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Kehandalan pada penelitian ini berkaitan dengan kesesuaian waktu pelayanan yang sudah ditetapkan sehingga pasien tidak menunggu pelayanan terlalu lama. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, yakni petugas Puskesmas Cilacap Tengah I yang dapat memenuhi permintaan pasien. Pasien akan merasa senang apabila petugas Puskesmas Cilacap Tengah I mampu memenuhi harapan / keinginan pasien. Selain itu, alur pelayanan yang mudah juga menjadi faktor kepuasan pasien Puskesmas Cilacap Tengah I. Alur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami maka tidak menyusahkan

pasien yang ingin berobat ke Puskesmas Cilacap Tengah I. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi (2016) yang membuktikan bahwa kehandalan berpengaruh pada kepuasan pasien.

Tabel 3 korelasi antara daya tanggap dengan kepuasan

	Daya Tanggap	Kepuasan
Kendall's tau_b	1.000	.384(**)
	.99	.000
Kepuasan	.384(**)	1.000
	.000	.99
	.99	.99

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Ada hubungan positif dan signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,384 dan P-value (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Artinya, semakin baik daya tanggap petugas Puskesmas maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Daya tanggap pada penelitian ini berkaitan dengan kecepatan petugas memberikan pelayanan kepada pasien, kemampuan petugas Puskesmas dalam menyelesaikan keluhan pasien, serta ketepatan dokter dalam memberikan penjelasan kepada pasien juga berpengaruh pada kepuasan. Pasien berharap petugas Puskesmas dapat menyelesaikan keluhannya terhadap permasalahan

pelayanan yang dihadapi dan dokter yang diharapkan mampu memeriksa pasien serta menjelaskan secara detail mengenai penyakit yang dideritanya. Sejalan dengan penelitian terdahulu Parasuraman (dalam Tjiptono, 2016) yang membuktikan bahwa daya tanggap berpengaruh pada kepuasan pasien

Tabel 4 korelasi antara jaminan dengan kepuasan

	Jaminan	Kepuasan
Kendall's tau_b	1.000	.123
	.	.135
	99	99
Kepuasan	.123	1.000
	.135	.
	99	99

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Ada hubungan positif dan tidak signifikan antara jaminan dengan kepuasan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,123 dan P-value (Sig. 2-tailed) sebesar 0,135. Jaminan berkaitan dengan rasa aman pasien atas tindakan medis serta tersedianya dokter yang bertugas. Hasil penelitian membuktikan bahwa jaminan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Pasien Puskesmas Cilacap Tengah I lebih mementingkan bagaimana waktu pelayanan yang cepat serta alur pelayanan yang mudah. Tidak sejalan dengan penelitian Eka (2018) yang

mengatakan bahwa jaminan mempunyai hubungan dengan kepuasan, melainkan sejalan dengan penelitian Lidiana (2018) dan Dewi (2016) yang membuktikan bahwa jaminan tidak berpengaruh pada kepuasan pasien yang terjadi karena pengetahuan petugas Puskesmas yang kurang sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang kurang baik terhadap pasien.

Tabel 5 korelasi antara empati dengan kepuasan

	Empati	Kepuasan
Kendall's tau_b	1.000	.264(**)
	.	.001
	99	99
Kepuasan	.264(* *)	1.000
	.001	.
	99	99

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Ada hubungan positif dan signifikan antara empati dengan kepuasan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,264 dan P-value (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Artinya, semakin tinggi empati petugas Puskesmas maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Empati berkaitan dengan keramahan petugas Puskesmas dalam melayani pasien. Sikap yang diberikan petugas Puskesmas Cilacap Tengah I terhadap pasien dinilai penting karena sikap petugas mencerminkan bagaimana kualitas

pelayanan yang ada di dalamnya. Selain itu kesediaan petugas Puskesmas dalam mendengarkan keluhan pasien. Pelayanan tidak selalu berjalan dengan baik, ada masa di mana terdapat kendala. Kesediaan petugas Puskesmas dalam mendengarkan keluhan yang dialami pasien membuat pasien lebih tenang dan berharap keluhannya yang dialami dalam cepat terselesaikan. Selain itu, perilaku adil terhadap semua pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien karena pasien merasa diperlakukan sebagai mestinya. Sejalan dengan penelitian terdahulu Lidiana (2018) yang membuktikan bahwa empati berpengaruh pada kepuasan pasien.

Tabel 6 korelasi antara bukti fisik dengan kepuasan

	Bukti Fisik	Kepuasan
Kendall's tau_b	1.000	.186(*)
	.99	.01899
kepuasan	.186(*)	1.000
	.01899	.186(*)

Sumber: Data Primer Diolah, 2021

Ada hubungan positif dan signifikan antara dengan kepuasan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,186 dan P-value (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000. Artinya, semakin baik fasilitas di Puskesmas maka semakin tinggi tingkat

kepuasan pasien. Bukti fisik berkaitan dengan fasilitas yang terdapat di puskesmas Cilacap Tengah I, seperti halnya ruang pemeriksaan dokter, ruang bidan, ruang kesehatan ibu anak, ruang laboratorium dan lain sebagainya. Fasilitas menjadi salah satu penunjang pelayanan kesehatan, oleh karena itu diperlukan fasilitas yang lengkap dan memadai. Selain fasilitas kesehatan, keadaan di sekitar lokasi Puskesmas juga perlu diperhatikan. Menciptakan tempat yang bersih sehingga pasien merasa nyaman berada di sekitar lokasi Puskesmas Cilacap Tengah I. Hal lain yang perlu diperhatikan, yakni cara berpakaian petugas Puskesmas Cilacap Tengah I. Petugas yang mengenakan pakaian bersih dan rapi menunjukkan tingkat profesionalitas serta menghargai pasien. Tata ruang yang teratur juga memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian terdahulu Dewi (2016) yang membuktikan bahwa bukti fisik berpengaruh pada kepuasan pasien.

Tabel 7 Hasil Uji Kendall W

	Mean Rank
Kehandalan	2.70
Daya Tanggap	2.39
Jaminan	1.07
Empati	4.73
Bukti Fisik	4.79
Kepuasan	5.32

Test Statistics

N	99
Kendall's W(a)	.848
Chi-Square	419.840
df	5
Asymp. Sig.	.000

Diperoleh hasil bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik secara bersama-sama mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap variabel kepuasan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai *Kendall's W* sebesar 0,848 dengan P-value (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000.

KESIMPULAN

1. Kehandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik secara parsial memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan jaminan memiliki hubungan positif

namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cilacap Tengah I.

2. Kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cilacap Tengah I.

SARAN

1. Bagi pengelola Puskesmas Cilacap Tengah I dapat mempertahankan/meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pasien.
2. Terdapat keterbatasan yang dimiliki peneliti maka dari itu bagi peneliti selanjutnya dapat memperdalam lagi dengan menambahkan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini yang sekiranya memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cilacap Tengah I.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Akadoma.
- Ghofur, N. (2005). *Manajemen Publik Pada Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam dimensi strategis administrasi publik: konsep, teori dan*

- isu. (3rd ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P. dan Keller, K. M. (2012). *Marketing Management* (13th ed.).
- Syafiie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Wiratna, S. (2014). *Metodologi Penelitian, Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. (Cetakan I.). Yogyakarta.: PT Pustaka Baru.
- Dewi, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*.
- Eka, Y. G. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering. *Skripsi USU*, 1–126.
- Ikeanyibe, O. M. (2017). *Governance paradigm in public administration and the dilemma of national question in Nigeria*.
- Kusumawardani. dkk. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Larangan Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon*.
- Lidiana, E. H. (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Ngrampal, Kabupaten Sragen*.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TPO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(2).
<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Rabbani, F. A. (2016). *Pengaruh Biaya dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Mitra Medika Bondowoso*.
- Sima, V. T. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tanjung Palas Utara Kabupaten Bulungan*.
- Singarimbun dkk. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES .
- Sintya, L. I., Karuntu, M. M., & Sam. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1778–1787.
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20462>