



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batujajar

Angga Nadiyanto Prastian¹, Neng Suyantiny^{2*}

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital
angganadiyanto@digitechuniversity.ac.id, neng10120538@digitechuniversity.ac.id

Keywords:

*Patient Satisfaction,
Public Health Center,
Service Quality*

ABSTRACT

Puskesmas Batujajar is one of 32 Puskesmas in West Bandung Regency whose purpose is to improve the quality of healthy life of the surrounding publics. This study aims to determine how much influence the quality service on patient satisfaction at the Batujajar Public Health Center. This study also uses a type of quantitative method through data collection techniques in the form of distributing questionnaires to 80 respondents. The questionnaire consists of 20 questions that represent each research variable. Each variable consists of Service Quality (X) and Patient Satisfaction (Y). Hypothesis testing using simple linear regression analysis and data processed using the SPSS program 29 version.

The results of the study based on data processing through the SPSS version 29 application state that the value of t_{count} (12.031) > t_{table} (1,99085) with a significance value of 5%. So it can be concluded that the Service Quality variable has a significant effect on the Patient Satisfaction variable partially.

Kata Kunci

*Kepuasan Pasien,
Kualitas Pelayanan,,
Puskesmas*

ABSTRAK

Puskesmas Batujajar adalah salah satu dari 32 Puskesmas yang ada di Kabupaten Bandung Barat yang tujuannya guna meningkatkan kualitas hidup sehat masyarakat di sekitarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batujajar. Penelitian ini juga menggunakan jenis metode kuantitatif melalui teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuisioner kepada 80 responden. Kuisioner terdiri dari 20 pertanyaan yang mewakili setiap variabel penelitian. Masing-masing variabel terdiri dari Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y). Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana dan data diolah dengan menggunakan program SPSS versi 29.

Hasil penelitian berdasarkan pengolahan data melalui aplikasi SPSS versi 29 menyatakan bahwa nilai t_{hitung} (12,031) > t_{tabel} (1,99085) dengan nilai signifikansi sebesar 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien secara parsial.

Korespondensi Penulis:

Neng Suyantiny,
Universitas Teknologi Digital,
Jl. Cibogo Indah III, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota
Bandung
Telepon : +6288706358677

Submitted : 03-06-2024; Accepted : 11-06-2024;

Published : 19-06-2024

Copyright (c) 2024 The Author (s)

1. PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi salah satu aspek yang sangat penting setiap manusia dalam menjalani aktivitas sehari-harinya. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang dapat memenuhi setiap kebutuhan pasiennya. Tentunya hal ini jika tercapai akan memberikan suatu kepuasan tersendiri pada pasien yang telah menggunakan jasa layanannya. Kepuasan pasien menurut Imballo S. Pohan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien berperan sangat penting bagi setiap unit layanan kesehatan yang ada. Karena jika pasien puas maka unit layanan kesehatan tersebut dapat dinyatakan berhasil dalam memberikan kesehatan, menciptakan kenyamanan dan juga memberikan layanan terbaiknya. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pasien yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Saat ini, pemerintah selalu mengupayakan dan mengoptimalkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui berbagai bentuk upaya penyelenggaraan kesehatan yang tersedia. Dalam mengoptimalkan peningkatan derajat kesehatan masyarakatnya, pemerintah juga meningkatkan berbagai fasilitas kesehatan yang nantinya dapat dituju untuk memberikan layanan sebaik mungkin kepada masyarakat sekitar.

Indonesia memiliki beberapa tempat atau fasilitas yang dapat digunakan untuk pemberian layanan kesehatan, diantaranya adalah rumah sakit, puskesmas dan juga klinik. Dikutip dari (Kementerian Kesehatan RI, 2014), berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 tahun 2014, Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan beragam upaya kesehatan masyarakat untuk dapat mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di sekitar wilayah kerjanya atau domisilinya. Puskesmas berada dibawah naungan resmi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat. Oleh karena itu, puskesmas dituntut harus selalu dapat memperhatikan kualitas pelayanan publiknya dan juga harus mampu dalam memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan dapat meningkatkan kualitas hidup sehat untuk masyarakat di sekitar wilayahnya. Dalam hal ini, puskesmas yang dituju adalah Puskesmas Batujajar. Puskesmas Batujajar adalah sebuah puskesmas yang berada di kecamatan Batujajar dan dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Batujajar menunjukkan terjadinya penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas Batujajar dari tahun 2021 ke tahun 2022 sebanyak 3,41 poin. Adanya penurunan di hampir setiap aspek pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan, artinya pelayanan kesehatan yang telah diberikan belum mampu memenuhi harapan dari para pasiennya. Sehingga hal ini menyebabkan penurunan kepuasan pasien terhadap layanan puskesmas Batujajar. Keterkaitan antara pelayanan kesehatan yang ada dengan kepuasan pasien harus dapat dipahami dengan seksama untuk menciptakan kualitas pelayanan Puskesmas yang lebih baik sehingga mampu memuaskan harapan pasiennya.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batujajar.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang sebelumnya telah dipaparkan, maka jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Batujajar sebanyak 810 orang. Menurut siregar dalam skripsi (Miska, 2018) sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang diambil

untuk kemudian diteliti. Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (1)$$
$$n = \frac{810}{1 + 810(0,1)^2}$$
$$n = \frac{810}{1 + 810(0,01)}$$
$$n = \frac{810}{1 + 8,1}$$
$$n = \frac{810}{10,1}$$

$n = 80,09$ atau dibulatkan menjadi 80

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data yang diperlukan dengan menggunakan cara sebagai berikut:

- a. Penelitian Lapangan
 1. Wawancara secara langsung terhadap pihak yang bersangkutan dengan penelitian dalam hal ini dengan Kepala Tata Usaha Puskesmas Batujajar.
 2. Kuesioner yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan yang diharapkan dijawab oleh responden dalam hal ini kepada pasien di Puskesmas Batujajar.
- b. Penelitian Kepustakaan yaitu dengan membaca penelitian terdahulu atau sumber bacaan yang relevan.

2.4 Teknik Pengujian Instrumen Penelitian

- a. Uji Validitas
Uji validitas adalah alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur keabsahan suatu kuesioner (Sugiyono, 2017).

Kriteria yang harus dipenuhi tiap butir agar dinyatakan valid adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir-butir pertanyaan dari kuesioner valid.
 2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir-butir pertanyaan dari kuesioner tidak valid.
- b. Uji Reliabilitas
Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama bila suatu alat pengukur digunakan dua kali untuk mengukur hal yang sama dan hasil pengukurannya relatif konsisten, maka alat pengukuran tersebut dapat dikatakan reliabel (Sugiyono, 2017).

Kriteria pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Hasil $\alpha \geq 0,60$ maka hasilnya adalah reliabel.
2. Hasil $\alpha \leq 0,60$ maka hasilnya adalah tidak reliabel.

2.5 Teknik Pengujian Data

- a. Uji Regresi
Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun klausal satu variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono, 2017).
- b. Uji Korelasi
Koefisien korelasi adalah angka hubungan kuatnya antara dua variabel atau lebih [1].
- c. Uji Determinasi

Menurut Ghozali, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen.

d. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat menggunakan uji t. Menurut [2], uji t digunakan untuk menguji pengaruh dari setiap masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen secara parsial.

Kriteria pengujian berdasarkan nilai t adalah:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

2.6 Pengujian Hipotesis

Hipotesis menyatakan hubungan yang diduga secara logis antara dua variabel atau lebih di dalam rumusan proposisi yang nantinya dapat diuji secara empiris. Pengujian hipotesis dapat menggunakan uji t. Menurut (Ghozali, 2018), uji t digunakan untuk menguji pengaruh setiap masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Kriteria pengujian berdasarkan nilai t adalah:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X)				Kepuasan Pasien (Y)			
No. Instrumen	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan	No. Instrumen	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,2199	0,735	Valid	1	0,2199	0,712	Valid
2	0,2199	0,710	Valid	2	0,2199	0,704	Valid
3	0,2199	0,747	Valid	3	0,2199	0,697	Valid
4	0,2199	0,745	Valid	4	0,2199	0,759	Valid
5	0,2199	0,720	Valid	5	0,2199	0,753	Valid
6	0,2199	0,739	Valid	6	0,2199	0,710	Valid
7	0,2199	0,342	Valid	7	0,2199	0,412	Valid
8	0,2199	0,605	Valid	8	0,2199	0,803	Valid
9	0,2199	0,788	Valid	9	0,2199	0,767	Valid
10	0,2199	0,779	Valid	10	0,2199	0,819	Valid

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pasien (Y) semua itemnya memiliki kriteria valid berdasarkan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,2199).

3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada kedua variabel baik variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pasien (Y) bersifat reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas nilai standar, yaitu diatas 0,60 dimana nilai *Cronbach's Alpha* variabel kualitas pelayanan adalah 0,766 dan variabel kepuasan pasien adalah 0,769.

3.3 Hasil Uji Regresi

Tabel 2. Hasil Uji Regresi

Variabel	Konstanta	Koefisien Korelasi	p^a	R^2
Kualitas Pelayanan	0,773	0,806	< 0,001	0,65
Konstanta	6,743			

Rumus Pengujian Regresi :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,743 + 0,773X$$

Dari hasil pengujian regresi tersebut, jika nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,773 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan meningkat sebesar 1%, maka kepuasan pasien juga meningkat sebesar 0,773.

3.4 Hasil Uji Korelasi

Tabel 3. Hasil Uji Korelasi

Variabel	Konstanta	Koefisien Korelasi	p^a	R^2
Kualitas Pelayanan	0,773	0,806	< 0,001	0,65
Konstanta	6,743			

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi diperoleh hasil sebesar 0,806 dimana nilai tersebut berada antara nilai 0,80 – 1,00 artinya kualitas pelayanan (variabel X) memiliki keeratan hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien (variabel Y).

3.5 Hasil Uji Determinasi

Menurut [2] koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen.

Rumus Perhitungan Uji Determinasi :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,650 \times 100\% = 65\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) mampu menjelaskan sebesar 65% terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

3.6 Hasil Uji Hipotesis

Kriteria pengujian berdasarkan nilai t adalah:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Tabel 4. Hasil Uji T

Variabel	Konstanta	t	p^a	R^2
Kualitas Pelayanan	0,773	12,031	< 0,001	0,65
Konstanta	6,743			

Berdasarkan tabel diatas, dengan bantuan perhitungan menggunakan SPSS versi 29 dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} (12,031) > t_{tabel} (1,99085) artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa kualitas pelayanan (variabel X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (variabel Y).

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan pada penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batujajar” maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil penelitian pada kuesioner mengenai variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan kondisi gambaran yang baik terbukti dengan hasil rata-rata secara keseluruhan untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 3,20625 poin. Dalam hal ini, Kualitas Pelayanan di Puskesmas Batujajar berdasarkan interpretasi kriteria penilaian dapat dikatakan sudah Baik.
- Berdasarkan hasil penelitian pada kuesioner mengenai variabel Kepuasan Pasien menunjukkan kondisi gambaran yang baik terbukti dengan hasil rata-rata secara keseluruhan untuk variabel Kepuasan Pasien adalah 3,15125 poin. Dalam hal ini, Kepuasan Pasien di Puskesmas Batujajar berdasarkan interpretasi kriteria penilaian dapat dikatakan sudah Baik.
- Berdasarkan hasil perhitungan uji korelasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keeratan hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien. Berdasarkan, perhitungan koefisien determinasi dan uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batujajar.

4.2 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran-saran yang bisa disampaikan peneliti adalah sebagai berikut:

- Bagi Puskesmas Batujajar
 - Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, diharapkan Puskesmas Batujajar mampu menjaga dan lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan melalui variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini guna meningkatkan kepuasan pasien secara optimal.
 - Berkaitan dengan Kepuasan Pasien, diharapkan Puskesmas Batujajar mampu memenuhi standar kepuasan pasien dengan memberikannya kenyamanan yang lebih baik. Salah satunya melalui pengoptimalan waktu tunggu pelayanan pasien menjadi lebih baik lagi.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah variabel yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien serta menambahkan populasi beserta sampel penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih memuaskan dan dapat menyempurnakan penelitian sebelumnya.

REFERENSI

- [1] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- [2] I. Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25," Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2018.
- [3] K. K. RI, "hukor.kemkes.go.id," 17 Oktober 2014. [Online]. Available: http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK%20No.%2075%20ttg%20Puskesmas.pdf.
- [4] Miska, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Pada Rumah Sakit Pendidikan UNHAS Makassar," FEB Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar, 2018.
- [5] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [6] I. K. Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. Vol. 7 No. 1, pp. 194-207, 2020.
- [7] Engkus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi," *Jurnal Governansi*, vol. 5, pp. 99-109, 2019.
- [8] S. HL, V. Islami and F. Nelfianti, Service Excellence, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.
- [9] N. K. Riani, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik," *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vols. Vol.1 No.11 ISSN 2722-9467, pp. 2443-2452, 2021.
- [10] N. Hartini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa," Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2014.