

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien KIS Di Puskesmas Kota Selatan

Rizka Nur Safira¹, Tineke Wolok², Andi Juanna³

*Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹
Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²
Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³*

Email: riskasafira28@gmail.com

Abstract: *This study aims to determine the effect of service quality on KIS patient satisfaction at the South City Health Center, Gorontalo City. The sample in this study was 100 consumers who accidentally met the researcher by distributing questionnaires to respondents who had met the predetermined sample criteria. The data analysis of this research is simple regression quantitative analysis. The results showed that the value of r_{count} for service quality was 0.759 while the r_{table} value for a significant level of 5% was 0.361. So H_0 is rejected and H_1 is accepted. The value of the coefficient of determination or R Square is 0.496. This shows that 49.6% of the variable patient satisfaction can be influenced by the quality of service at the South City Health Center. While the remaining 50.4% is influenced by other factors such as maintenance costs, location, facilities and image.*

Keywords: *Service Quality; Pasien Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien KIS di Puskesmas Kota Selatan Kota Gorontalo. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang konsumen yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria sampel yang telah ditentukan. Analisis data penelitian ini yakni analisis kuantitatif regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,759 sedangkan nilai r_{table} tingkat signifikan 5% sebesar 0,361. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Adapun nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,496. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 49,6% variable kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di Puskesmas Kota Selatan. Sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh factor lain seperti biaya perawatan, lokasi, fasilitas dan image.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain itu dalam pasal 28 ayat (1) dinyatakan bahwa "setiap orang hendak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan" dan pasal 34 ayat (3) "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang baik (Suaib & Nur, 2015).

Kualitas pelayanan dapat dicapai dengan menetapkan dan mengendalikan karakteristik mutu pelayanan. Karakteristik mutu pelayanan adalah ciri pelayanan yang dapat diidentifikasi, yang diperlukan untuk mencapai kepuasan konsumen. Ciri tersebut dapat berupa psikologis, orientasi waktu, etika dan teknologi. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus mampu meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para pekerja, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan konsumen. Walaupun sistem dan teknik kualitas

sudah bagus tetapi jika orang yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kualitas pelayanan yang diharapkan tidak akan terwujud (Fidela Firwan, 2015:6).

Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected services*), dan pelayanan yang dirasakan (*perceived services*). Jika harapannya terlampaui maka pelayanan tersebut dirasakan sebagai mutu pelayanan yang ideal dan sangat memuaskan. Jika harapan sesuai dengan pelayanan yang diterima maka mutu pelayanannya memuaskan, dan jika harapannya tidak terpenuhi pada pelayanan yang diterima maka mutu pelayanan tersebut dianggap kurang memuaskan. Penilaian mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari beberapa sisi, yaitu sisi pemakai jasa pelayanan kesehatan dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Dari sisi pemakai, pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan, diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien KIS yang berkunjung di puskesmas Kota Selatan, sebanyak 77.924. Dari populasi tersebut diambil sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat eror sebesar 10% diperoleh sebanyak 100 orang responden. Data dianalisis menggunakan analisis regresi sederhana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Setelah dilakukan uji asumsi klasik dan ternyata dipenuhi, tahap selanjutnya dilakukan pemodelan data dengan menggunakan analisis regresi sederhana.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi

Coefficients^a				
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	7,151	3,353		2,133
Total.Kualitas Pelayanan	,849	,086	,704	9,814

a. Dependent Variable: Total.Kepuasan Pasien
 Sumber: Data primer diolah, 2021

- Berdasarkan model persamaan regresi diatas, dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:
- $\alpha = 7,151$: Nilai konstanta merupakan nilai tetap yang berarti bahwa apabila tidak terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan, maka Kepuasan Pasien bernilai 7,151 satuan.
 - $\beta = 0,849$: Nilai koefisien regresi variabel x (kualitas pelayanan) sebesar 0,849 menunjukkan setiap perubahan variabel x sebesar satu satuan akan mempengaruhi variabel y sebesar 0,849 satuan.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Model	Nilai Koefisien (t-hitung)	Signifikansi	t-tabel	Keterangan
(Constant)	7,151	0,035	1,661	
Kualitas Pelayanan	9,814	0,000	1,660	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2021

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan. Untuk mendapatkan penjelasan apakah menerima atau menolak H_0 , terlebih dahulu harus ditentukan nilai t_{tabel} yang akan digunakan. Nilai t_{tabel} ini bergantung pada besarnya df (degree of freedom) atau derajat kebebasan serta tingkat signifikansi yang digunakan. Data observasi dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan nilai df sebesar $n-k-1 = 100-1-1 = 98$ diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,660 (pengujian ini sifatnya dua arah, sebab proporsi hipotesis tidak mengisyaratkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat merupakan pengaruh yang positif atau negatif).

Koefisien Determinasi

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704 ^a	,496	,490	3,742

a. Predictors: (Constant), Total.Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Total.Kepuasan Pasien

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,496. Nilai ini merupakan bahwa sebesar 49,6% variabel Kepuasan Pasien dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kota Selatan. Sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipresepsikan ideal.

Hasil analisis deskriptif mengenai Kualitas pelayanan ditemukan bahwa rata-rata skor variabel Kualitas Pelayanan yakni sebesar 5,916 atau dalam presentase yakni sebesar 78,8% yang berada pada kriteria cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sudah cukup puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kota Selatan.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinan pada tabel diatas menunjukkan besarnya koefisien determinan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,496. Jika dipersentasikan nilai sebesar 49,6% merupakan variabel Kepuasan Pasien dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan Puskesmas Kota Selatan. Sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan diperoleh sebesar 9,814, sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan $n-k-1 = 100-1-1 = 98$ sebesar 1,660. Jika kedua nilai t ini dibandingkan dengan maka nilai t_{hitung} masih lebih besar dibandingkan nilai t_{tabel} ($9,814 > 1,660$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya signifikan. (2) Kualitas Pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Pasien. Ini dibuktikan dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka R^2 adalah sebesar 0,496. Nilai ini merupakan bahwa sebesar 49,6% variabel Kepuasan Pasien dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kota Selatan. Sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian, maka diajukan beberapa saran bagi Puskesmas Kota Selatan: (1) Bagi Puskesmas Kota Selatan diharapkan agar menyediakan fasilitas yang lebih memadai dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien. (2) Puskesmas Kota Selatan diharapkan memperbaiki pelayanan dalam hal ketepatan dan kecepatan waktu selama proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Jurnal MKMI. Vol 12(2) : 70-75
- Agus, D.S. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Sekayu Tahun 2015. Akademi Keperawatan Pemkab Banyuwangi. Jurnal Naskah Publikasi Volume VIII.
- Anggraeny, Cindy. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Kebijakan dan Manajemen Publik, 1,85 -93.
- Handayani, Sri. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetna. Profesi, 14,42-48.
- Kuntoro, Wahyu, Wahyudi Istiono. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaf
- Mawarti Fitri, Fauziah Nuraini K, M. Husni Thamrin. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Kota Pangkal Pinang Tahun 2015. Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan, 3,363-371.
- Nirmayasri Datuan, Darmawansyah, Anwar Daud. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. JKMM. Vol. 3(1) : 291-300
- Nursalam.(2011). Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta : Salemba Medika
- Rully Dedy Setiawan, 2010. Kualitas Pelayanan Puskesmas Karang Dowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Jurusan Ilmu Administrasi. Universitas 11 Maret. Surakarta.
- Tangdilambi, Novagita, Adam Badwi, Andi Alim. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo, 5, 165-181.
- taran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jurnal Kesehatan Vokasional, 2, 140-147.

- Wolok, Tineke, dkk. 2019. *Implementasi PPDM Bagi Masyarakat Pesisir Danau Limboto Melalui Penguatan Sumber Daya Manusia dan Iptek Manajemen Pemanfaatan Eceng Gondok Sebagai Produk Unggulan.*
- Wolok, Tineke, dkk. 2019. *Implementasi Iptek Untuk Standarisasi. Pemasaran dan Distribusi Produk Kerajinan Sulaman Kain Karao Bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) DI Kabupaten Gorontalo.*
- Wolok, Tineke, dkk. 2014. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo.* Laporan Penelitian: Uiversitas Negeri Gorontalo
- Tores, Ropal. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5, 116-128.
- Utami, Amelia Tri, Hadi Ismanto, Yuni Lestari. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). *JKMP*, 1,83-96
- Valentina Anissa Febriani. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Polik Klinik Rwat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)".Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. Managemen. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Widayanti, Linda Prasetyani, Nova Lusiana, Estri Kusumayawati. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif Pada Klinik UIN Sunan Ampel. *Journal Of Healt Science And Prevention*, 2,22-26.