

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang

Sapri¹

Sam Hermansyah²

Nurlina Angreani³

Dosen Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia^{1,2}

Mahasiswa Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia³

sapritajuddin3@gmail.com

Keyword:

*Service Quality;
Patient Satisfaction.*

Abstract: The purpose of this study was to determine the quality of health services at the Panca Rijang District Health Center, Sidenreng Rappang District and Patient Satisfaction at the Panca Rijang District Health Center, Sidenreng Rappang District Health Center and the Effect of Health Service Quality on Patients. Satisfaction at the Puskesmas. Panca Rijang District Health Center, Sidenreng Rappang Regency.

The population in this study were all outpatients and outpatients at the Panca Rijang District Health Center, totaling 2,114 people. The sample used by researchers was 95.48 from a total of 95 respondents, taken based on incidental sampling techniques. This type of quantitative descriptive research is a boy. Data collection techniques used were the results of observations, questionnaires, interviews, and literature study. The data collected then used data analysis techniques, using SPSS 16.0 for Windows and a Likert scale.

The results showed that the quality of health services at the Panca Rijang District Health Center, Sidenreng Rappang District with a recapitulation of 58.12% was classified as poor. Patient satisfaction at the Panca Rijang District Health Center, Sidenreng Rappang District with a recapitulation of 63.2% is categorized as good, but it is known that there are problems with the location indicator 60.4%, 57% facilities, around 60%. The influence of health service quality on patient satisfaction at the Panca Rijang District Health Center, Sidenreng Rappang District with a count $\geq 1.740 \geq 1.661$ so that H_0 is rejected and H_a is accepted which means significant.

Kata Kunci:

*Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Pasien.*

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dan Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien rujukan rawat jalan dan kunjungan rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Panca Rijang yaitu 2,114 orang. Sampel yang di gunakan peneliti adalah 95,48 dibulatkan 95 responden, diambil berdasarkan teknik insidental sampling. Adengan Tipe penelitian Deskriptif Kuantitatif. Teknik pengumpulan dimana data yang digunakan adalah hasil observasi, quisioner, wawancara dan studi kepustakaan. Data yang yang terkumpul kemudian digunakan dengan cara teknik analisis data, dengan menggunakan SPSS 16.0 for Windows dan Skala Likert.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dengan rekapitulasi 58,12% dikategorikan kurang baik. kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dengan rekapitulasi 63,2% dikategorikan baik, meski demikian, diketahui bahwa terdapat masalah pada indikator lokasi 60,4%, fasilitas 57%, imange 60%. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang dengan nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel} 1.740 \geq 1.661$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya berpengaruh/signifikan.

PENGANTAR

Setelah melakukan observasi awal pada bulan oktober 2018 di Puskesmas Kecamatan Panca Rijang, di temukan fakta berupa bukti fisik (*Tangibles*), yaitu ruang tunggu yang digunakan pasien untuk menunggu antrian kurang memadai sehingga beberapa orang dari

pasien ada yang berdiri dan menunggu diluar. Keandalan (*Realibility*), yaitu masih terdapat pasien yang mengeluh dikarenakan proses antrian yang cukup panjang terutama pasien yang menggunakan BPJS dimana mereka terlebih dahulu harus mendaftar di bagian administrasi dan setelah itu menunggu nomor antrian disebutkan. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang cepat dan tanggap sehingga hal tersebut merupakan bentuk dari kualitas pelayanan kesehatan yang kurang optimal. Jaminan (*Assurance*) tidak bisa dipungkiri bahwa di setiap instansi pasti ada petugas yang kurang ramah kerena memang itu sudah menjadi karakter dari pribadi individu, dan faktanya juga bahwa di puskesmas ini masih ada petugas yang kurang ramah terhadap pasien yang berkunjung atau masyarakat yang khusus datang untuk mengurus keperluan seperti mengurus surat keterangan sehat, Empati (*Empathy*) seperti yang kita ketahui di suatu instansi atau tempat pelayanan pasti selalu ditemukan pemberi layanan bersikap diskriminasi atau membedakan terhadap masyarakat yang dilayani biasanya petugas yang memberi layanan lebih mendahulukan orang yang punya hubungan dekat dengannya, seperti keluarga dekat teman dan orang yang lebih tinggi kedudukannya dari dia, pasti lebih mudah mendapatkan pelayanan dengan baik sedangkan yang kurang akrab harus menunggu terlebih dahulu dan hal seperti ini masih ditemukan meski demikian instansi yang terkait tersebut walaupun dari sisi pelayanannya sudah memadai tetapi dengan sikap petugas secara perseorangan masih belum melakukan tugas dan fungsinya sesuai yang seharusnya.

Namun dipuskesmas Kecamatan Panca Rijang beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan puskesmas kurang baik hal tersebut mungkin dikarenakan cara penataan, kerapian dan kebersihan lingkungannya. Fasilitas pelayanan di puskesmas seperti tempat parkir masih kurang memadai sehingga hal ini dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan seperti ketika parkir kendaraan sembarang tempat akan menutupi jalan.

Kondisi ini akan berdampak kurang baik terhadap masyarakat yang akan memeriksakan kesehatan di puskesmas Kecamatan Panca Rijang, sementara disisi lain masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan, yang baik, efektif dan efisien sehingga tercipta sinerjitas antara petugas pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

Melihat fenomena di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang”

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang ?
2. Bagaimana kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang ?
3. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang ?

STUDI LITERATUR

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan untuk memberikan rasa puas kepada masyarakat sebagai penerima mamfaat terhadap sebuah layanan sehingga institusi pemberi layanan akan mampu mendapat kepercayaan publik dan sudah barang tentu mampu mempertahankan eksistensinya ditengah masyarakat yang semakin kritis. keberhasilan sebuah institusi pemberi layanan sangat ditentukan oleh komitmen dan kepatuhan seluruh petugas pemberi layanan dalam menjalankan fungsi secara konsisten dan penuh tanggung jawab.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:121) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tinjauan Tentang Pelayanan

Menurut Moenir (dalam Sapri & Amin, 2017) bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usah memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat

Kualitas Pelayanan

Pelayanan Publik adalah implementasi birokrasi pemerintah berdasarkan UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan melaksanakan fungsi pelayanan publik yang baik kepada masyarakat adalah merupakan cerminan dari tanggung jawab pemerintah dalam menjalankan amanah per Undang Undangan, jika para petugas pemberi layanan merujuk pada regulasi menyangkut pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik , diantaranya Keserhaan, Kejelasan, kepastian waktu, Aurasi layanan, kedisiplinan, sopan santun dan keramahan maka dapat dipastikan layanan yang di berikan akan berkualitas. Pelayanan pelanggan adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang ber-kesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang (Christopher, 1992). Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya paradigma pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan/ masyarakat hendaknya dijadikan nilai yang melekat dalam jiwa aparatur pemerintah dan tercermin melalui sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997)

Buruknya kualitas pelayanan bisa saja disebabkan oleh adanya ketidak seimbangan antara harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dengan ketidak becusan pemberi layanan dalam menerapkan pelayanan berdasarkan standar pelayanan minimal.

Defenisi Kualita

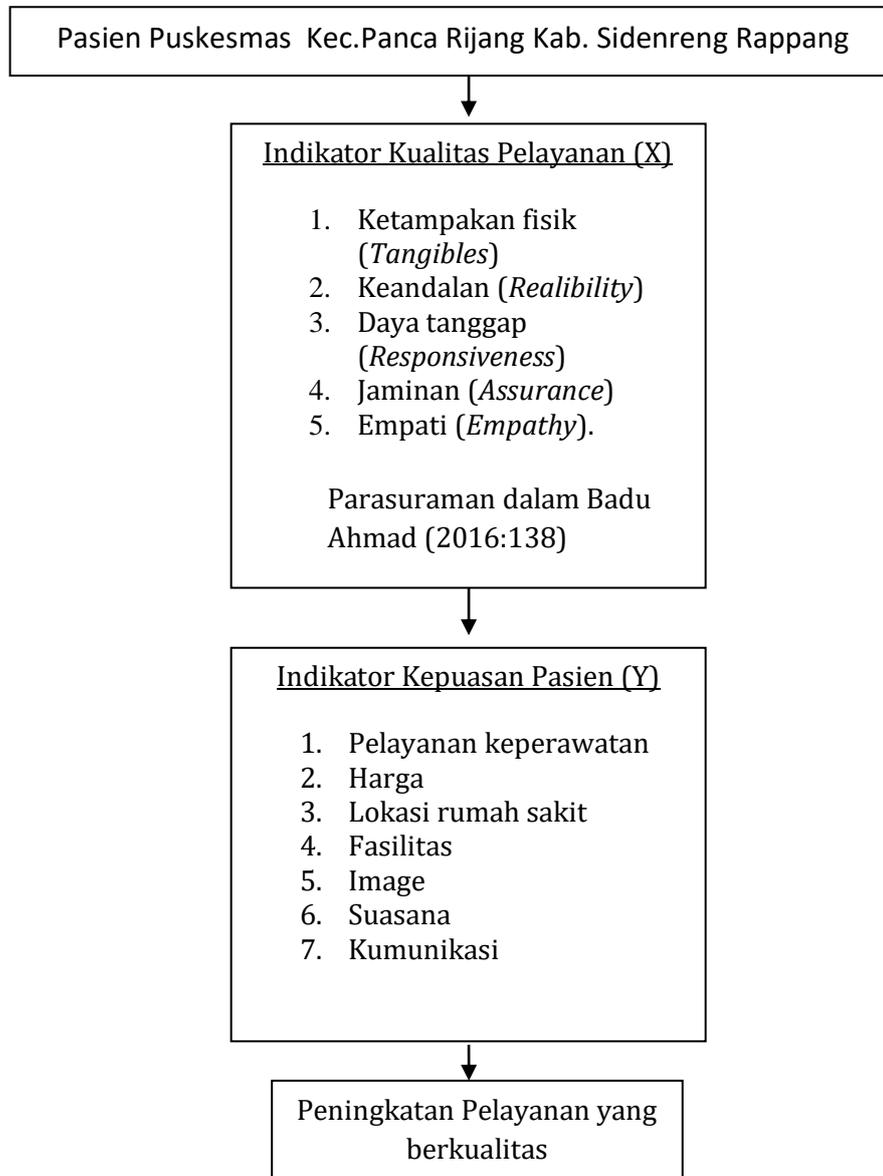
Kualitas merupakan faktor terpenting dalam sebuah proses yang menghasilkan barang dan jasa sebagai contoh sebuah jasa layanan dianggap berkualitas apabila penerima layanan merasa puas dengan pelayanan publik yang diterimanya sementara kualitas atau mutu barang

yang di produksi termasuk purna jual oleh sebuah industri dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi harapan dan diterima oleh pasar atau konsumen.

Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini disusun kerangka pikir sebagaimana yang digambarkan dalam bagan berikut ini :

Gambar 2.1



METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian di lakukan pada bulan mei sampai juli 2019 dengan menggunakan Tipe penelitian deskriptif kuantitatif.

Untuk mengumpulkan data yang seakurat mungkin mengenai variable yang akan dikaji, peneliti menggunakan empat tehknik dalam mengumpulkan data yaitu : Observasi, Quisioner, Penelitian Pustaka dan Wawancara. Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan analisis data dengan mengelompokkan data berdasarkan variable dan seluruh responden .

Adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah skala likert yang dimodifikasi oleh peneliti kemudian digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidrap. Dasar penelitian yang digunakan adalah survey yaitu memberikan kuisioner kepada masyarakat yang dijadikan responden dimana kuisioner tersebut memuat daftar pertanyaan terkait dengan penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

Untuk menuju pada pelayanan yang berkualitas dibutuhkan pelaksanaan yang efektif, efisien, cepat, tepat, akurat dan transparan baik itu organisasi pemerintah maupun non pemerintah untuk memperjelas dari variabel kualitas Pelayanan, berikut rekapitan hasil persentase masing-masing indikator yang diteliti sebagai berikut :

Tabel 4.1

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Indikator Kualitas Pelayanan

NO.	Tanggapan Responden	Rata-rata Persentase
1	Ketampakan fisik (tangibles)	57%
2	Keandalan (realibility)	57,2%
3	Daya tanggap (responsiveness)	57%
4	Jaminan (assurance)	60%
5	Empati (empathy)	60,2%
Jumlah		58,2%

Sumber : Hasil Olahan data rekapitulasi kuisioner 24 juni 2019

Dengan mengkumulasikan hasil rata-rata persentase dari 5 item pertanyaan pada Indikator Kualitas Pelayanan di atas, maka didapatkan hasil rata-rata persentase, yaitu 58,2% jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini berada pada kategori Kurang Baik.

“Hal penting dalam memberikan pelayanan adalah bagaimana seorang petugas bersungguh-sungguh dalam menghadapi pasien. Mereka harus paham akan tugas dan fungsi mereka sebagaimana yang seharusnya. Selain itu petugas juga perlu memperhatikan mengenai hal-hal seperti keramahan sikap adil, sikap profesional, dan tanggap dalam memberikan pelayanan sehingga bisa memberikan kesan yang baik akan pelayanan yang diterima oleh pasien”.

Total Frekwensi Jawaban

Hasil Ideal = -----

Bobot Tertinggi x Jumlah pertanyaan x Jumlah Responden

1396 1396

Hasil Ideal = -----x 100% = ----- = 0,59x100= 58,73%

Berdasarkan hasil tersebut diatas maka dapat di ketehui bahwa nilai kualitas pelayanan sebesar 58,73% dengan kategori kurang baik.olehnya itu perlu untuk segera di lakukan upaya yang optimal dan komprehensif dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya kepada pasien

Tabel 2

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai Indikator Kepuasan Pasien

NO.	Tanggapan Responden	Rata-rata Persentase
1	Pelayanan keperawatan	70.2%
2	Harga	64%
3	Lokasi	60.4%
4	Fasilitas	57%
5	Image	60%
6	Suasana	64.2%
7	Komunikasi	69%
Jumlah		63,5% = 64%

Sumber :Hasil Olahan data rekapitulasi koisioner 27 juni 2019

Dengan mengkumulasikan hasil rata-rata persentase dari 7 item pertanyaan pada Indikator Kepuasan Pasien di atas, maka didapatkan hasil rata-rata persentase, yaitu 64% berada pada kategori Baik. Yang paling tinggi adalah indikator Pelayanan Keperawatan dengan rata rata prosentase sebesar 70,2% yang berarti baik selanjutnya yang terendah adalah indikator fasilitas dengan prosentase sebesar 57% jika dilihat dari prosentase tersebut masuk kategori kurang baik sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan fasilitas untuk menunjang rasa puas dari penerima layanan.

"Jadi dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada indikator ini pihak puskesmas kecamatan panca rijing dalam memenuhi harapan pasien kalau dilihat dari rata rata prosentase walaupun dalam kategori baik namun masih perlu dilakukan penyempurnaan beberapa indikator.

Adapun total keseluruhan nilai dari Variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 1396. Untuk mengetahui jumlah persentasenya, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Total Frekwensi Jawaban

Hasil Ideal = -----

Bobot Tertinggi x Jumlah pertanyaan x Jumlah Responden

1396

1396

$$\text{Hasil Ideal} = \frac{\text{-----}}{5 \times 5 \times 95} \times 100\% = \frac{\text{-----}}{2375} = 0,58 \times 100\% = 58\%$$

Jadi berdasarkan hasil dari rumus tersebut diatas dapat di ketahui dari indikator Kualitas Pelayanan sebesar 58% dari 100% hasil yang diharapkan berada pada kategori kurang baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa:

1. Indikator kualitas pelayanan kesehatan puskesmas Kecamatan Panca Rijang memiliki nilai sebesar 58% dari 100% hasil yang diharapkan dengan kategori kurang baik.
2. Indikator kepuasan pasien puskesmas Kecamatan Panca Rijang memiliki nilai sebesar 64% dari 100% hasil yang diharapkan dengan kategori baik.
3. Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel} 1.740 \geq 1.661$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh/signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang

SARAN

Adapun saran saran berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Mungkin disarankan bagi pihak Puskesmas Kecamatan Panca Rijang untuk menjaga fasilitas di wilayah kerjanya seperti sarana fisik ruang tunggu dan juga memfasilitasi lagi tempat parkir sehingga lingkungan puskesmas terlihat lebih tertata dan bersih dengan tidak adanya kendaraan yang parkir di sembarang tempat.
2. Untuk meningkatkan kehandalan dan profesional diharapkan petugas puskesmas mampu mengkondisikan kebutuhan pasien pada saat jam sibuk sehingga pasien tetap merasa dilayani dengan baik.
3. Mungkin ketanggapan atau penanganan petugas terhadap keluhan pasien masih perlu ditingkatkan dan hendaknya petugas dapat menyesuaikan diri dengan tugasnya sehingga pasien tetap merasa dilayani dengan baik.
4. Petugas puskesmas agar senantiasa memperhatikan hal-hal seperti lingkungan puskesmas agar tetap dalam keadaan yang bersih sehingga pasien selalu merasa nyaman.
5. Mungkin petugas puskesmas lebih meningkatkan lagi keramahannya karena kurangnya keramahan petugas terhadap pasien atau pengunjung memungkinkan mendapat citra negatif bagi pasien.
6. Petugas dan pemberi layananan idealnya melaksanakan fungsinya dengan baik sesuai dengan standar pelayanan minimal dan tidak diskriminatif sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang baik.

REFERENSI

- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari. Bandung.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Gava Media Yogyakarta 2015*
- Arikunto, Suharsmi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktek*. PT.Rineka Cipta. Edisi Revisi V Cet. Ke-12. Jakarta.
- Dwimawanti. 2004, 109–116. Retrieved from <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>

Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (Steffi Mongkaren, Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013)

Ida Hayu Dwimawanti. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu

Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Prins Media. Surabaya.

Sabarguna, B. J. 2009. *Quality Assurances Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Ketiga. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY. Yogyakarta.

Sapri, & Amin, M. (2017). Penerapan Perinsip Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Terintegrasi di Puskesmas Lompoe Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. *Jurnal Akmen* , 395-402.

Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Penerbit Ombak. Yogyakarta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet. Bandung.

Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. BPF. Yogyakarta.