

Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karanganyar

Fauziah Kurnia Permatasari¹, Wahyu Ratri Sukmaningsih², Sinta Novratilova³

^{1 2 3} Politeknik Indonusa Surakarta

^{1 2 3} Jl.Palem No.8 Jati, Cemani, Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57552, Indonesia

Email: fauziah.permatasari@poltekindonusa.ac.id

Diupload: 2023-05-24, Direvisi: 2023-07-03, Diterima: 2023-08-15

Abstrak - Puskesmas dalam memberikan sebuah pelayanan kesehatan harus yang berkualitas atau bermutu, salah satunya dengan memberikan fasilitas yang lengkap agar meningkatkan kepuasan serta kualitas hidup pasien atau pengguna pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian yaitu mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar. Jenis penelitian ini kuantitatif menggunakan metode analitik observasional. Sampel yang digunakan yaitu 100 pasien rawat jalan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji statistik Chi Square dengan $p\text{-value} \leq 0,05$. Hasil dari penelitian menunjukkan ada hubungan dimensi kehandalan ($p\text{-value}=0,003$), dimensi bukti fisik ($p\text{-value} = 0,004$), dimensi jaminan ($p\text{-value} = 0,004$), dimensi empati ($p\text{-value} = 0,002$) dan dimensi daya tanggap ($p\text{-value} = 0,002$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Karanganyar.

Kata kunci – Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

Abstract - Puskesmas in providing a health service must be of quality or quality, one of which is by providing complete facilities in order to increase the satisfaction and quality of life of patients or users of health services. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of health services and outpatient satisfaction at the Karanganyar Health Center. This type of research is quantitative using observational analytical methods. The sample used was 100 outpatients. The research instrument used questionnaires. The data were analyzed using Chi Square statistical test with a $p\text{-value} \leq 0.05$. The results of the study showed that there was a relationship between the reliability dimension ($p\text{-value} = 0.003$), the physical evidence dimension ($p\text{-value} = 0.004$), the assurance dimension ($p\text{-value} = 0.004$), the empathy dimension ($p\text{-value} = 0.002$) and the responsiveness dimension ($p\text{-value} = 0.002$) with patient satisfaction at the Karanganyar Health Center.

Keywords – *Quality of Service, Patient Satisfaction, Outpatient*

Copyright © 2023 JURNAL JHIMI

1. PENDAHULUAN

Puskesmas dalam berperan sebagai pelayanan kesehatan harus selalu memberikan pelayanan yang memiliki mutu tinggi, selain itu juga harus memberikan fasilitas yang lengkap dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan serta kualitas hidup pasien atau pengguna pelayanan kesehatan [1].

Kepuasan pasien yaitu indikator untuk menentukan berhasil atau tidaknya kualitas pelayanan kesehatan. Untuk itu rasa puas pada pasien akan bergantung pada baik buruknya pelayanan serta kinerja tenaga kesehatan yang diberikan kepada pasien [2].

Petugas kesehatan seringkali belum memahami bahwa aspek yang berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pada pasien yaitu

kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan. Selain itu perasaan puas pada pasien juga bagian dari mutu pelayanan kesehatan [3].

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti telah lakukan melalui wawancara kepada 15 orang pasien yang sedang berobat di Puskesmas Karanganyar diperoleh hasil bahwa 9 pasien mengungkapkan bahwa masih belum puas dan 6 pasien puas akan pelayanan yang diterima. Dimana 9 pasien yang belum puas tersebut mengeluh kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia, antrian dan waktu tunggu pelayanan lama, masih terdapat petugas yang kurang kurang ramah dalam memberikan pelayanan [4].

Dari permasalahan yang telah diuraikan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan

dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karanganyar”.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif menggunakan metode analitik observasional. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan pada tahun 2022 berjumlah 40.353 pasien. Sampel yang diambil sebanyak 100 pasien rawat jalan Puskesmas Karanganyar. Instrumen dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Pengumpulan data menggunakan angket. Data akan dianalisis menggunakan uji statistik Chi Square

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Subjek	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	35	35
b. Perempuan	65	65
Umur		
a. 10-16	10	10
b. 17-24	26	26
c. 25-34	27	27
d. 35-49	16	16
e. 50-64	16	16
f. ≥ 65	5	5
Pendidikan		
Terakhir	7	7
a. SD	16	16
b. SLTP	58	58
c. SLTA	1	1
d. Diploma 3	1	1
e. Diploma 4	7	7
f. S1	10	10
g. Tidak Sekolah		
Pekerjaan		
a. Pelajar /Mahasiswa	26	26
b. PNS	4	4
c. Pegawai Swasta	33	33
d. Buruh	20	20
e. Pedagang	5	5
f. Tidak Bekerja	12	12

Sumber: Data Primer

Tabel 1. menunjukkan responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar perempuan yaitu sebanyak 65 orang (65%). Berdasarkan umur,

paling banyak pada umur 25-34 yaitu 27 orang (27%) sedangkan paling sedikit pada umur ≥ 65 sebanyak 5 orang (5%). Berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak pada tingkat SLTA yaitu 58 orang (58%) dan paling sedikit yaitu pada tingkat Diploma 3 dan Diploma 4 yaitu 1 orang (1%). Sedangkan responden berdasarkan pekerjaan paling banyak yaitu pegawai swasta sebanyak 33 orang (33%) dan paling sedikit bekerja sebagai PNS yang terdiri 4 orang (4%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Kualitas Pelayanan

Dimensi	Kategori	n	%
Kehandalan	Tidak Baik	14	14%
	Baik	86	86%
Bukti Fisik	Tidak Baik	19	19%
	Baik	81	81%
Jaminan	Tidak Baik	10	10%
	Baik	90	90%
Empati	Tidak Baik	18	18%
	Baik	82	82%
Daya Tanggap	Tidak Baik	13	13%
	Baik	87	87%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Karanganyar pada dimensi kehandalan sebagian besar responden menyatakan baik 86 orang (86%). Pada dimensi bukti fisik sebagian besar responden menyatakan baik 81 orang (81%). Pada dimensi jaminan sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 90 orang (90%). Pada dimensi empati sebagian besar responden menyatakan baik 82 orang (82%). Pada dimensi daya tanggap sebagian besar responden menyatakan baik 87 orang (87%).

Tabel 3. Kepuasan Pasien

Dimensi	Kategori	n	%
Kepuasan Pasien	Tidak Puas	12	12%
	Puas	88	88%

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Karanganyar yaitu sebanyak 88 orang (88%).

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total	%	p Value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Tidak Baik	5	41,7%	9	10,2%	14	14%	0,003
Baik	7	58,3%	79	89,8%	86	86%	
Total	12	100%	88	100%	100	100%	

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total	%	p Value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Tidak Baik	6	50,0%	13	14,8%	19	19%	0,004
Baik	6	50,0%	75	85,2%	81	81%	
Total	12	100%	88	100%	100	100%	

Jamninan	Kepuasan Pasien				Total	%	p Value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Tidak Baik	4	33,3%	6	6,8%	10	10%	0,004
Baik	8	66,7%	82	93,2%	90	90%	
Total	12	100%	88	100%	100	100%	

Empati	Kepuasan Pasien				Total	%	p Value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Tidak Baik	6	50,0%	12	13,6%	18	18%	0,002
Baik	6	50,0%	76	86,4%	82	82%	
Total	12	100%	88	100%	100	100%	

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total	%	p Value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Tidak Baik	5	41,7%	8	9,1%	13	13%	0,002
Baik	7	58,3%	80	90,9%	87	87%	
Total	12	100%	88	100%	100	100%	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan hasil dari uji statistik *chi square* pada tabel 4 menunjukkan bahwa ada hubungan pada dimensi kehandalan ($p\text{-value}=0,003$), dimensi bukti fisik ($p\text{-value}=0,004$), dimensi jaminan ($p\text{-value}=0,004$), dimensi empati ($p\text{-value}=0,002$) dan dimensi daya tanggap ($p\text{-value}=0,002$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Karanganyar.

3. PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4 diperoleh $p\text{ value}$ sebesar $0,003 < 0,05$, artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar.

Hasil tersebut serupa dengan penelitian yang menyebutkan bahwa dimensi kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pasien dengan hasil $p\text{-value}$ 0,002 [4]. Penelitian lain juga menyebutkan bahwa hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai $p\text{ value}$ sebesar 0,000 [5]. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p\text{-value}<0,05$).

Namun tidak sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai $p\text{ value}$ sebesar 0,285, artinya tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien [6].

Apabila dilihat dari penelitian berdasarkan analisis bivariat pada tabel 4.4, 86 responden (86%) menilai kualitas pelayanan baik sehingga 88 responden (88%) puas dengan kehandalan pelayanan yang diberikan. Artinya responden lebih banyak memberikan penilaian baik dan puas atas pelayanan yang diberikan meliputi, ketepatan prosedur penerimaan pasien, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan kesehatan dan jadwal pelayanan, serta kehati-hatian dan

ketelitian petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karanganyar.

Oleh sebab itu dapat disimpulkan, kehandalan yang dimiliki petugas dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan layanan yang petugas berikan. Selain itu juga dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Hal tersebut dapat menjadikan kualitas pelayanan baik dan bermutu tinggi dimata pasien [5].

Hubungan Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5 diperoleh *p value* sebesar $0,004 < 0,05$, yang artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan hasil analisis uji statistik *chi square* dengan nilai *p value* 0,001 hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien [6]. Penelitian lain dengan nilai *p value* 0,001 artinya ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien [9].

Namun tidak sejalan dengan penelitian yang diperoleh nilai *p value* sebesar 0,766, artinya tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien [10].

Apabila dilihat dari penelitian berdasarkan analisis bivariat pada tabel 4.5, 81 responden (81%), menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik sehingga 88 responden (88%) puas dengan bukti fisik di puskesmas. Artinya responden lebih banyak memberikan penilaian baik dan puas atas pelayanan yang diberikan meliputi penataan ruangan, kursi tunggu, lengkapnya alat kesehatan, papan petunjuk dan cara petugas dalam berpenampilan di Puskesmas Karanganyar.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan pada bukti fisik yang dimiliki fasilitas kesehatan dapat memberikan pengaruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan [5].

Hubungan Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 6 diperoleh *p value* sebesar $0,004 < 0,05$, artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dalam aspek jaminan dengan kepuasan pasien dengan *p value* 0,000 [7]. Selain itu juga sejalan dengan penelitian yang diperoleh hasil *p value* 0,003 dan penelitian dengan hasil *p value* 0,000 artinya ada hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien [12], [13].

Apabila dilihat dari penelitian berdasarkan analisis bivariat pada tabel 4.6, 90 responden (90%), menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik sehingga 88 responden (88%) puas dengan jaminan yang dimiliki petugas. Artinya responden lebih banyak memberikan penilaian baik dan puas atas pelayanan yang diberikan meliputi, kemampuan dan pengetahuan serta keahlian tenaga kesehatan saat memberikan layanan pengobatan di Puskesmas Karanganyar.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kemampuan, keahlian dan pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan dapat memberikan dampak terhadap pasien agar lebih percaya kepada tenaga kesehatan dan memilih fasilitas kesehatan sebagai pilihan dalam berobat. Dengan begitu petugas kesehatan seharusnya selalu mencermati kemampuan yang dimiliki, pengetahuan serta keahlian karena hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kualitas dari pelayanan [5].

Hubungan Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Empati dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan pada tabel 7 diperoleh *p value* sebesar $0,002 < 0,05$, artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar.

Hasil ini sejalan penelitian dengan nilai *p value* 0,002 artinya terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien [7]. Selain itu juga sejalan dengan penelitian dengan hasil *p value* 0,000 dan penelitian lain yang diperoleh hasil *p value* 0,008 artinya ada hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien [14], [15].

Apabila dilihat dari penelitian berdasarkan analisis bivariat pada tabel 4.7, 82 responden (82%), menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik sehingga 88 responden (88%) puas dengan empati yang dimiliki petugas saat memberikan pelayanan. Artinya responden lebih banyak memberikan penilaian baik dan puas atas pelayanan yang diberikan meliputi, keramahan

petugas, sopan santun, raut wajah yang selalu senyum atau sumringah serta kepedulian petugas saat memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Karanganyar.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pada empati dapat berpengaruh besar pada fasilitas kesehatan karena hal tersebut dapat menumbuhkan rasa nyaman dan puas dari sikap peduli petugas kepada pasien, serta sikap sopan dan tata krama [5].

Hubungan Kualitas Pelayanan berdasarkan Dimensi Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan pada tabel 4.8 diperoleh p value sebesar $0,002 < 0,05$, artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar.

Penelitian ini didukung oleh penelitian dengan nilai p value 0,027 dan penelitian lain dengan hasil p value 0,020. yang menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien [16], [17].

Namun tidak sejalan dengan penelitian yang diperoleh nilai p value sebesar 1,000 yang artinya tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien [18].

Apabila dilihat dari penelitian berdasarkan analisis bivariat pada tabel 4.8, 87 responden (87%), menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik sehingga 88 responden (88%) puas dengan daya tanggap petugas. Artinya responden lebih banyak memberikan penilaian baik dan puas atas pelayanan yang diberikan meliputi, ketanggapan, kesiapan dan kesediaan petugas serta respon petugas yang cepat dalam melayani pasien di Puskesmas Karanganyar.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa ketanggapan dari tenaga kesehatan dapat dikatakan sebagai tolak ukur terpenting untuk diperhatikan. Sikap tanggap dari tenaga kesehatan bisa memberikan rasa kepuasan serta memberikan nilai yang lebih pada fasilitas kesehatan [5].

4. PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil yang telah didapatkan yaitu:

a. Ada hubungan antara kualitas pelayanan pada aspek kehandalan (*reliability*) dengan

kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar dengan p value 0,003.

b. Ada hubungan antara kualitas pelayanan pada aspek bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar dengan p value 0,004.

c. Ada hubungan antara kualitas pelayanan pada aspek jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar dengan p value 0,004.

d. Ada hubungan antara kualitas pelayanan pada aspek empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar dengan p value 0,002.

e. Ada hubungan antara kualitas pelayanan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karanganyar dengan p value 0,002.

Saran

Setelah mendapatkan hasil, peneliti memberi saran untuk perbaikan kepada pihak Puskesmas Karanganyar antarlain:

a. Puskesmas Karanganyar diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terkait pada dimensi bukti fisik dengan cara menambah kursi tunggu dan mengganti alat tensi agar kepuasan pasien dapat meningkat

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Setelah penelitian ini selesai peneliti berterimakasih kepada Kepala Puskesmas Karanganyar, Petugas Puskesmas Karanganyar serta Dosen yang telah membimbing dan pihak yang lainnya karena telah membantu dalam penyusunan laporan skripsi.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Mareta, "LITERATURE REVIEW PENGARUH KUALITAS PELAYANAN," pp. 684–698, 2022.
- [2] D. Fatrida and A. Saputra, "Hubungan Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan," *J. 'Aisyiyah Med.*, vol. 4, pp. 11–21, 2019.
- [3] B. Eninurkhatun, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 5, no. 4, pp. 33–42, 2017.
- [4] M. U. A. Al Hikami, M. Marianah, and S. Haksama, "Analisis Penerapan Manajemen di Puskesmas Pacet Berdasarkan PMK No. 44

- Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas,” *J. Manaj. Kesehat. Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 7–19, 2022.
- [5] J. Natassa and S. S. Dwijayanti, “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi’an Kabupaten Siak,” *J. Kesehat.*, vol. 8, no. 2, p. 14, 2019.
- [6] D. Mustika and K. Sari, “Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018,” *J. Adm. Rumah Sakit Indones.*, vol. 5, no. 3, pp. 147–152, 2019.
- [7] M. Maryana and M. Christiany, “Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap,” *Citra Delima J. Ilm. STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, vol. 5, no. 2, pp. 105–112, 2022.