

## Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rappang

### *The Relationship between Quality of Service and Patient Satisfaction at the Rappang Health Center*

**Khaeriyah Adri**

Program Studi S3 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran, Universitas Sebelas Maret

**Penulis Korespondensi:**

\*[reekhaeriyah2@gmail.com](mailto:reekhaeriyah2@gmail.com)

#### Proses Artikel

Dikirim : Desember 2024

Direview : Desember 2024

Diterima : Januari 2025

Tersedia Online : Januari 2025

**Keywords:** *Quality, Satisfaction, Patient*

**Kata Kunci:** *Kualitas, Kepuasan, Pasien*

**Diterbitkan oleh:** Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Salsabila Serang

#### Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Rappang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional* yaitu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi empati dalam kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini menekankan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Faktor-faktor lain seperti tangibilitas, keandalan, daya tanggap, dan jaminan juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rappang, Kabupaten Sidrap, dengan populasi pasien yang mencari pengobatan pada bulan Juli 2023. Sampel penelitian sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan metode statistik. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan dalam semua dimensi. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Puskesmas Rappang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien.

#### Abstrak

*This study aims to explore the relationship between service quality and patient satisfaction at the Rappang Health Center. The research method used is quantitative with a cross-sectional approach, namely research to study the dynamics of the correlation between independent variables and the dependent variable by means of observational approaches or data collection using questionnaires. The results showed that there was a significant relationship between the empathy dimension in service quality and patient satisfaction. This study emphasizes the importance of improving the quality of health services to increase patient satisfaction. Other factors such as tangibility, reliability, responsiveness and assurance can also influence patient satisfaction. This research was conducted at the Rappang Health Center, Sidrap Regency, with a population of patients seeking treatment in July 2023. The study sample was 100 people. Data was collected using a questionnaire and analyzed using statistical methods. The results of the analysis show that the majority of respondents give a good assessment of service quality in all dimensions. This study provides recommendations to the Rappang Health Center to continue to improve service quality in order to increase patient satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Nur rofiah,2019). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Haryoko et al., 2020; Ofela, 2016). Kepuasan konsumen merupakan modal dasar untuk membentuk loyalitas yang bisa dijadikan sebagai salah satu senjata untuk menaikkan keunggulan bersaing suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa (Darmawan & Ekawati, 2017; Ofela, 2016).

Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara yang efektif dalam melakukan diferensiasi adalah melalui jasa atau pelayanan yang diberikan. Hal ini membawa perubahan yang cukup mendasar dalam bisnis utama suatu perusahaan maupun suatu instansi kesehatan. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi (O. Dewi et al., 2021; Rafiah, 2019).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri maupun secara kelompok dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, dan atau masyarakat (Gurning ,2018). Standar Teknis SPM bidang kesehatan adalah ketentuan standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa, personal/sumber daya manusia kesehatan dan petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar dari masing-masing jenis dan mutu pelayanan dasar SPM Bidang Kesehatan (Permenkes RI No.4 thn 2019). Menurut

(Parasuraman, Zaithmal, da Berry) untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat dirasakan secara real oleh konsumen ada 5 indikator yang terdapat dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu : Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.

Masalah kesehatan menjadi hal yang sangat utama saat ini. Peningkatan taraf hidup masyarakat, disertai dengan meningkatnya pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang diharapkan. Seiring perkembangan dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan terutama

Rumah Sakit, baik Rumah Sakit Swasta maupun Rumah Sakit Pemerintah dan tidak terlepas juga dalam hal ini Puskesmas (Anjayati, 2021; Tores, 2018). Puskesmas dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Selain itu, puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalitas dari pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat (Engkus, 2019a, 2019b; Tores, 2018). Peningkatan mutu pelayanan juga perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan di setiap Puskesmas yang ada di Indonesia agar, kepuasan pelanggan terpenuhi secara maksimal (Setryorini, 2018).

Puskesmas Rappang merupakan salah satu puskesmas yang mengalami perubahan status menjadi blud pada awal tahun 2023 namun berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan pada bulan Oktober sampai Desember 2022 yang dilakukan dengan metode wawancara terhadap beberapa Pasien mendapatkan beberapa keluhan terhadap pelayanan kesehatan termasuk dalam lambatnya penanganan, Kurangnya Sarana Tempat Duduk untuk Pasien,dan keramahan petugas. Oleh karena itu, Peneliti tertarik untuk melakukan studi penelitian terkait dengan Kualitas Pelayanan Pasien terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rappang Kabupaten Sidrap Tahun 2023.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas rappang, Kelurahan Macorawalie Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang pada Bulan Mei - Juni 2023. Populasi

Penelitian ini adalah pasien yang berobat ke Puskesmas Rappang tanpa atau dengan jaminan asuransi kesehatan pada bulan Juli 2023. Ukuran sampel adalah 100 responden. Pengumpulan data menggunakan Data Primer berupa kuesioner yang berisikan pernyataan yang

Ditujukan kepada responden, kuesioner

mengukur persepsi pasien terhadap kualitas layanan dalam berbagai dimensi, termasuk berwujud, tanggap, dan empati. Data sekunder diperoleh dari data dokumen dan arsip Puskesmas Rappang yang berupa berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian seperti data kunjungan pasien rawat jalan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat untuk melihat distribusi tanggapan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

a. Analisis Univariat

**1. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi tangibel (berwujud)**

Tabel 1. Distribusi kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Dimensi Tangibel (berwujud)

		Frekuensi	Persentase	Cumulatif Percent
Valid	Baik	66	63.5	66.0
	Cukup	34	32.7	100.0
	Total	100	96.2	
Total		104	100.0	

Berdasarkan tabel 4.3.1 pada dimensi Tangibel diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan Baik sebanyak 66 orang (66%) dan yang menjawab Cukup sebanyak 34 orang (34%).

**2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan dimensi tangibel (berwujud)**

Tabel 2. Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Responsiveness (daya tanggap)

		Frekuensi	Persentase	Cumulatif Percent
Valid	Baik	81	77.9	81.0
	Cukup	19	18.3	100.0
	Total	100	96.2	
Total		104	100.0	

Berdasarkan tabel 4.3.2. pada dimensi Responsiveness diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan Baik sebanyak 65 orang (65%), yang menjawab Cukup sebanyak 35 orang (35%).

**3. Kualitas pelayanan Kesehatan berdasarkan**

**dimensui Empaty (empati)**

Tabel 3 Distribusi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Emphaty

		Frekuensi	Persentase	Cumulatif Percent
Valid	Baik	64	61.5	64.0
	Cukup	36	34.6	100.0
	Total	100	96.2	
Total		104	100.0	

Berdasarkan tael 4.3.3. pada dimensi Emphaty diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan Baik sebanyak 64 orang (64%) dan yang menjawab Cukup sebanyak 36 orang (36%).

**4. Tingkat kepuasan pasient dengan pelayanan Kesehatan**

Tabel 4. Distribusi Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Kesehatan

		Frekuensi	Persentase	Cumulatif Percent
Valid	Baik	65	62.5	65.0
	Cukup	36	33.7	100.0
	Total	100	96.2	
Total		104	100.0	

Berdasarkan tabel 4.3.4. pada Kepuasan pasien diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan Baik sebanyak 81 orang (81%) dan yang menjawab Cukup sebanyak 19 orang (19%).

**b. Analisis Bivariat**

Analisis bivariat ini digunakan untuk membuktikan hipotesis dari penelitian, yaitu apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas rappang. Dengan uji statistik dengan uji korelasi menggunakan *sperman Rho* dengan taraf ( $p < \alpha$ ) atau  $p < 0,05$  dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak atau ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel 5. Hasil Analisis Spearme Rho Dimensi Tangible, Responsiveness, Empaty Terhadap Kepuasan

Kualitas pelayanan farmasi	Kepuasan pasien				Jumlah	P	R	
	Cukup puas		Puas					
	N	%	N	%				
Tangible								
Baik	5	87,8	8	12,1	66	100,0	0,01	0,24

	8	7	2	0	4	4		
	2	67,6	1	23,3	100,0			
Cukup	3	4	1	5	34	0		
	8	81,0	1	19,0	10	100,0		
Total	1	0	9	0	0	0		
Responsivene ss								
	5	87,6		12,3		100,0		
Baik	7	9	8	0	65	0	0,23	
	2	68,5	1	31,4		100,0	0,02	2
Cukup	4	7	1	2	35	0	0	
	8	81,0	1	19,0	10	100,0		
Total	1	0	9	0	0	0		
Empaty								
	6	93,7				100,0		
Baik	0	5	4	6,25	64	0		
	2	58,3	1	41,6		100,0	0,00	0,43
Cukup	1	3	5	6	36	0	0	3
	8	81,0	1	19,0	10	100,0		
Total	1	0	9	0	0	0		

### 1. Hubungan kualitas pelayanan Kesehatan berdasarkan dimensi Tngibel (berwujud)

Tabel 5. memperlihatkan hubungan variable wujud atau tangible dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rappang tahun 2023 bahwa dari 66 responden yang menyatakan baik, 58 orang (87,87 %) diantaranya menyatakan puas dan 8 orang (12,12 %) menyatakan kurang puas. Sedangkan dari 34 reponden yang menyatakan Cukup baik, 23 orang (67,64 %) menyatakan puas dan 11 orang (32,35 %) menyatakan kurang puas.

Hasil uji analisis *Spearman Rho* diperoleh nilai  $p = 0,014$ , karena  $p < 0,05$  dengan demikian menyatakan bahwa ada hubungan antara Wujud pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rappang. Hubungan tersebut diperkuat dengan nilai  $r = 0,244$  yang menunjukkan bahwa kuat hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien adalah lemah.

### 2. Hubungan kualitas pelayanan Kesehatan berdasarkan Variabel Responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien

Tabel 5. menunjukkan bahwa dari 65 reponden yang menyatakan Baik 57 orang (87,69 %) diantaranya merasa puas dan 8 orang (12,30 %) diantaranya merasa kurang puas. Sedangkan yang menyatakan Cukup Baik sebanyak 35 responden 24 orang (68,57 %)

diantaranya merasa puas dan 11 orang (31,42 %) menyatakan kurang puas.

Hasil uji analisis *Spearman Rho* diperoleh nilai  $p = 0,020$ , karena  $p < 0,05$  dengan demikian menyatakan bahwa ada hubungan antara Responsivnes dan kepuasan pasien di Puskesmas Rappang. Hubungan tersebut diperkuat dengan nilai  $r = 0,232$  yang menunjukkan bahwa kuat hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien adalah sedang.

### 3. Hubungan kualitas pelayanan Kesehatan berdasarkan

Tabel 5. menunjukkan bahwa dari 64 reponden yang menyatakan Baik pada variable Empaty ada 60 orang (93,75 %) diantaranya merasa puas dan 4 orang (6,25 %) diantaranya merasa kurang puas. Sedangkan yang menyatakan Cukup Baik pada varibel tersebut sebanyak 36 responden, 21 orang (58,33 %) diantaranya merasa puas dan 15 orang (41,66 %) menyatakan kurang puas.

Hasil uji analisis *Spearman Rho* diperoleh nilai  $p = 0,000$ , karena  $p < 0,05$  dengan demikian menyatakan bahwa ada hubungan antara Variabel empaty dan kepuasan pasien di Puskesmas Rappang.

Hubungan tersebut diperkuat dengan nilai  $r = 0,433$  yang menunjukkan bahwa kuat hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien adalah kuat.

## PENUTUP

Hasil penelitian Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rappang Kecamatan Panca Rijang 2023 dan pembahasannya telah diuraikan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa dari ke 3 variabel independen tersebut terdapat yang hubungan yang signifikan dengan variabel dependen yaitu dimensi empaty yang signifikan anantara hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rappang Kecamatan Panca Rijang tahun 2023 dengan nilai  $r = 0,433$  menunjukkan hubungan atau korelasi yang kuat antara pelayanan empaty yang diberikan terhadap kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

<https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/mgs/article/view/568>.

- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <http://ojs.nchat.id/index.php/nchat/article/view/7>.
- Darmawan, P. A. D. T., & Ekawati, N. W. (2017). Pengaruh Kepuasan Konsumen Memediasi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja pada Florist Online di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(4), 2076–2104. <https://ocs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/27970>
- Dewi, O., Raviola, R., & Sari, N. P. (2021). Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(1). <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol7.Iss1.874>.
- Engkus. (2019a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2). <https://doi.org/10.341.206.194/JGS/article/view/1956>
- Gurning, F. P. 2018. *Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat*, Yogyakarta, K-Media.
- Haryoko, U. B., Delimah Pasaribu, V. L., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *Point*, 2(1). <https://doi.org/10.46918/point.v2i1.566>.
- Nur rofiah. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rappang Kecamatan Panca Rijang Tahun 2023*. Medan
- Parasuraman. Et, al.. 1988. Zeithmal and Bitner (1996). Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa. *Kajian Bisnis dan Manajemen*. Vol 4, No I, Hal 55-56.
- Permenkes RI no 43 tahun 2023 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Setryorini, U. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS RSI Masyithoh Bangil). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 1–7.