Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 4. Page 226- 237
10.52103/jmch.v4i4.1431
OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022

Waode Rezki Ameliah[1], Amran Razak[2], Arni Risqiani Rusydi[1]

[1]*Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*
Universitas Hasanuddin, Makassar Indonesia

**Email corresponding author: amranrazak@umi.ac.id*

ABSTRACT
Background: Service quality is the level of excellence expected and control over that level of excellence to meet customer desires. Health services are one of the components in the national health system that is in direct contact with the community. Consumer satisfaction is the perceived result of using products and services equal to or exceeding the desired expectations. The purpose of the study was to determine the effect of health service quality on outpatient satisfaction at the Barana Health Center, Jeneponto Regency in 2022.
Method: The research plan used was Cross Sectional Study, with a total sample of 100 respondents. The sampling technique used in this quantitative research is purposive sampling. Data analysis using chi squre and multiple linear regression. This research was conducted at the Barana Health Center of the Jeneponto Regency Health Office work area for 1 month, namely from October 2022 to November 2022.
Results: It shows that most of the correspondents are 46-55 years old (46%), female gender (53%), high school education (87%), self-employed (32%). The results of statistical tests show that the variables of experience and skills, attention of officers, ease of service, inspection services and responsiveness have an effect on satisfaction, while the variable completeness of equipment has no effect on patient satisfaction. Of the five independent variables, 1 variable was found to have a significant effect on patient satisfaction, namely the completeness of the equipment, however, if the six variables are combined, then simultaneously the six variables have a significant effect on patient satisfaction.

***Keywords**: Quality of service; Patient satisfaction; Outpatient care; Health center*

ABSTRAK
Latar Belakang: Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan kesehatan adalah salah satu komponen dalam sistem kesehatan nasional yang berentuhan langsung dengan masyarakat. Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualita pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022.
Metode: Rencana penelitian yang digunakan Cross Sectional Study, dengan total sampel sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini ialah Purposive sampling. Analisis data menggunakan chi squre dan regresi linear berganda. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Barana wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Jeneponto selama 1 bulan, yaitu mulai bulan Oktober 2022 hingga November 2022.
Hasil: Menunjukkan bahwa sebagian besar koresponden berumur 46-55 tahun (46%), jenis kelamin perempuan (53%), Pendidikan terakhir SMA (87%), pekerjaan wiraswasta (32%). Hasil uji statistic menunjukkan bahwa variable pengalaman dan keterampilan, perhatian petugas,kemudahan pelayanan, pelayanan pemeriksaan dan cepat tanggap berpengaruh terhadap kepuasaan, sedangkan variable kelengkapan alat tidak berpengaruh terhadap

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

kepuasan pasien. Dari lima variabel bebas, didapatkan 1 varibel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yaitu kelengkapan alat akan tetapi, apabila keenam variabel digabungkan, maka secara simultan keenam variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan; Kepuasan pasien; Rawat jalan; Puskesmas*

LATAR BELAKANG

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan, Kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasionAl yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat (Depkes RI, 2016). Pada saat ini Puskesmas telah didirikan di hampir seluruh pelosok tanah air. Untuk menjangkau seluruh wilayah kerjanya, Puskesmas diperkuat dengan Puskesmas pembantu serta Puskesmas keliling. Total jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2020 adalah 10.205 puskesmas, yang terdiri dari 4.119 Puskesmas rawat inap dan 6.086 Puskesmas non rawat inap.

Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2019 yaitu sebanyak 10.134, dengan jumlah Puskesmas rawat inap. Perkembangan jumlah puskesmas sejak tahun 2016, jumlah Puskesmas semakin meningkat, dari 9.767 unit menjadi 10.230 Puskesmas pada tahun 2020. Peningkatan jumlah Puskesmas tersebut menggambarkan upaya pemerintah dalam pemenuhan akses terhadap pelayanan kesehatan primer. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, puskesmas di Indonesia dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu Puskesmas rawat inap dan non rawat inap. Beberapa Puskesmas non rawat inap telah ditingkatkan statusnya menjadi Puskesmas rawat inap (Kemenkes RI , 2021).

Pelayanan yang bermutu di Puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standart kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan dengan peningkatan kepercayaan pasien dan loyal dengan Puskesmas (Mabow, 2009). Gronroos dalam puspita (2009) mengatakan bahwa untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu Pengalaman dan Keterampilan, Perhatian Petugas, Kemudahan Pelayanan, Pelayanan Pemeriksaan, Cepat Tanggap dan Kelengkapan Alat. Puskesmas sebagai pemberi pelayanan primer yang menjadi andalan utama pelayanan bagi masyarakat, belum mampu memberikan pelayanan bagi daerah terpencil khususnya di wilayah pegunungan.

Hasil penelitian dari Trimurthy (2008), menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dari pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan atau puskesmas. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan dengan sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan menjadi lebih efektif dan efisien serta memberian kepuasan dengan pasien dan masyarakat.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, Jeneponto masih menjadi satu dari empat daerah tertinggal di Sulawesi Selatan dengan persentase kemiskinan 14,28%. Istilah kemiskinan muncul ketika seseorang atau sekelompok orang tidak mampu mencukupi tingkat kemakmuran ekonomi yang dianggap sebagai kebutuhan minimal dari standar hidup tertentu. Standar kehidupan yang rendah ini secara langsung berpengaruh terhadap derajat kesehatan masyarakat. Penyebab utama dari rendahnya derajat kesehatan masyarakat miskin selain kurangnya kecukupan pangan adalah keterbatasan akses terhadap layanan kesehatan dasar, rendahnya mutu layanan kesehatan dasar, kurangnya pemahaman

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

terhadap perilaku hidup sehat, rendahnya pendapatan, dan mahalnya biaya jasa kesehatan. (Kutanegara, 2010).

Puskesmas Barana yang terletak di Kabupaten Jeneponto adalah puskesmas kategori terpencil dan berstatus rawat inap sejak januari 2022. Puskesmas Barana selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan. Namun, dalam aktivitas pelayanan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto masih terdapat ketidakpuasan atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan pasien.

Berdasarkan wawancara singkat dari pasien pada rawat jalan Puskesmas Barana kab. Jeneponto ada beberapa keluhan pasien tentang pelayanan yang diperoleh antara lain 33% mengatakan kadang dokter tidak datang tepat waktu memberikan pelayanan sesuai jadwal, 25% mengatakan petugas yang kurang ramah, 16.7% orang mengatakan kurangnya perhatian petugas terhadap pasien, 25% mengatakan kurang mudahnya mendapatkan pelayanan yang cepat, dan 50% mengatakan kebersihan di Puskesmas Barana masih kurang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan, peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah.

METODE

Rencana penelitian yang digunakan Cross Sectional Study, dengan total sampel sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini ialah Purposive sampling. Analisis data menggunakan chi squre dan regresi linear berganda. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Barana wilayah kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Jeneponto selama 1 bulan, yaitu mulai bulan Oktober 2022 hingga November 2022.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Pasien Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Pengalaman dan keterampilan, Perhatian petugas, Kemudahan pelayanan, Pelayanan pemeriksaan, Cepat tanggap, Kelengkapan alat, dan Kepuasan pasien di Puskesmas Barana tahun 2022

	n	%
Umur		
17-25 tahun	2	2
26-35 tahun	9	9
36-45 tahun	38	38
46-55 tahun	46	46
>56 tahun	5	5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	47	47
Perempuan	53	53
Pendidikan terakhir		
SMA	87	87
S1 / Diploma	13	13
Pekerjaan		
PNS / TNI / Polri	17	17

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Pegawai Swasta	24	24
Wiraswasta	32	32
Tidak Bekerja/IRT	27	27
Pengalaman & Keterampilan		
Cukup	71	71
Kurang	29	29
Perhatian petugas		
Cukup	73	73
Kurang	27	27
Kemudahan pelayanan		
Cukup	58	58
Kurang	42	42
Pelayanan pemeriksaan		
Cukup	67	67
Kurang	33	33
Cepat tanggap		
Cukup	82	82
Kurang	18	18
Kelengkapan alat		
Cukup	71	71
Kurang	29	29
Kepuasan pasien		
Cukup	55	55
Kurang	45	45

Sumber: Data Primer

Analisis Bivariat

Tabel 2. Pengaruh Antara Pengalaman dan Keterampilan, Perhatian Petugas, Kemudahan Pelayanan, Pelayanan pemeriksaan, Cepat tanggap, Kelengkapan alat, dan Kepuasan pasien di Puskesmas Barana tahun 2022

Variabel	Kepuasan				Total		P value
	Kurang		Cukup				
	n	%	n	%	N	%	
Pengalaman & keterampilan							0.007
Kurang	7	7%	22	22%	29	29%	
Cukup	38	38%	33	33%	71	71%	
Perhatian petugas							
Kurang	6	6%	21	21%	27	27%	0.005
Cukup	39	39%	34	34%	73	73%	
Kemudahan pelayanan							0.005
Kurang	12	12%	30	30%	42	42%	
Cukup	33	33%	25	25%	58	58%	
Pelayanan pemeriksaan							0.003
Kurang	8	8%	25	25%	33	33%	
Cukup	37	37%	30	30%	67	67%	
Cepat tanggap							0.009
Kurang	4	4%	15	15%	19	19%	

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Cukup	41	41%	40	40%	81	81%	
Kelengkapan alat							
Kurang	16	16%	13	13%	29	29%	0.191
Cukup	29	29%	42	42%	71	71%	

Sumber: Data Primer

Analisis Multivariat

Tabel 3. Uji Kelayakan

Step	Chi-square	df	nilai p
1	3.278	7	.858

Sumber : SPSS

Tabel 4. Uji Parsial dan Pembentukan Model

Variabel	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
						Lower	Upper
Pengalaman & keterampilan	-1.269	0.553	5.268	0.022	0.281	0.095	0.831
Perhatian petugas	-1.465	0.577	6.445	0.011	0.231	0.075	0.716
Kemudahan pelayanan	-0.79	0.513	2.368	0.124	0.454	0.166	1.241
Pelayanan pemeriksaan	-1.278	0.555	5.29	0.021	0.279	0.094	0.828
Cepat tanggap	-1.261	0.666	3.586	0.058	0.283	0.077	1.045
Kelengkapan alat	0.346	0.533	0.421	0.516	1.413	0.497	4.018
Constant	4.361	1.09	15.998	0.000	78.362		

Sumber : SPSS

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan hasil pengujian parsial pada setia variabel bebas pada model regresi logistik yang diperoleh. Pada variabel kelengkapan alat diperoleh nilai p sebesar 0.516 yang lebih besar daripada 0.05 dan nilai exponen beta sebesar 1.413, ini menunjukkan bahwa variabel kelengkapan alat 1.413 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat. Pada variabel kemudahan pelayanan diperoleh nilai p sebesar 0.124 yang lebih besar daripada 0.05 dan nilai exponen beta sebesar 0.454, ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan pelayanan 0.454 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat.

Hasil pengujian pada variabel cepat tanggap diperoleh nilai p sebesar 0.058 yang lebih besar daripada 0.05 dan nilai exponen beta sebesar 0.283 ini menunjukkan bahwa variabel cepat tanggap 0.283 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat. Pada variabel pengalaman dan keterampilan diperoleh nilai p sebesar 0.021 yang lebih kecil daripada 0.05 dan nilai exponen beta sebesar 0.281, ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman dan keterampilan 0.281 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat.

Pada variabel pelayanan pemeriksaan diperoleh nilai p sebesar 0.021 yang lebih kecil daripada 0.05 dan nilai exponen beta sebesar 0.279, ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan pemeriksaan 0.279 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat. Selain itu, pada variabel perhatian petugas diperoleh nilai p sebesar 0.011 yang lebih kecil daripada 0.05 dan nilai exponen beta sebesar 0.231, ini menunjukkan bahwa variabel perhatian petugas 0.231 kali berpengaruh terhadap terhadap variabel terikat.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

DISKUSI

Pengaruh pengalaman dan keterampilan terhadap kepuasan pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengalaman dan keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Barana. Hal ini dapat diketahui melalui nilai signifikansi (0.007) yang kurang dari 0.05. Artinya, pengalaman dan keterampilan mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muh.Ikbal (2018) yang tidak ada pengaruh signifikan pengalaman dan keterampilan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Cendrawasih Kota Makassar. Hal ini yang menyebabkan tingkat ketidakpuasan cukup tinggi, jadi untuk melangsungkan pelayanan pada puskesmas tersebut khususnya pada unit rawat jalan dengan sangat terpaksa pimpinan dalam hal ini kepala puskesmas / perawat yang mengambil alih dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien.

Sejalan dengan penelitian oleh (Karaca & Durna, 2019) yang mengungkapkan bahwa perawat harus menginformasikan pasien tentang setiap aplikasi dan prosedur dan memberikan penjelasan yang diperlukan tentang penyakit, diagnosis dan pengobatan untuk memastikan kepuasan pasien dan penyediaan asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi. Perbedaan hasil penelitian ini disebabkan oleh perbedaan karakteristik pasien. Pada penelitian ini kurangnya wawasan masyarakat mengenai penyakitnya menjadi penyebab utama pasien kurang kritis untuk menggali lebih banyak / berkonsultasi kepada dokter terkait kesehatannya.

Pasien merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Barana disebabkan karena pengalaman dan keterampilan dari dokter dan perawat telah kompeten, walaupun tenaga medis di puskesmas ini masih tergolong sangat kurang yakni 1 dokter dan 6 perawat, tetapi tetap memberikan pelayanan yang maksimal.

Pengaruh perhatian petugas terhadap kepuasan pasien

Salah satu hal yang menjadi perhatian pasien maupun pengunjung puskesmas ialah terkait dengan perhatian petugas. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa perhatian petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.005) yang kurang dari 0.05. Artinya, perhatian petugas di puskesmas mempengaruhi kepuasan pasien. Beberapa penelitian terdahulu yang tidak sejalan dengan penelitian ini ialah oleh Supartiningsih (2017). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa perhatian petugas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugondo et al (2021) yang menunjukkan bahwa perhatian petugas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Medika Lestari. Perhatian petugas menjadi salah satu indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas. Perhatian petugas tentu akan meningkatkan mood dan jiwa pasien. Apabila perhatian petugas baik maka pasien akan merasa lebih nyaman ketika berobat di puskesmas tersebut. Inilah yang terjadi di puskesmas barana.

Pengaruh kemudahan pelayanan terhadap kepuasan pasien

Kemudahan pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam proses pelayanan pasien. Kemudahan pelayanan pada puskesmas tentu menjadi perhatian bagi pihak puskesmas. Melalui penelitian ini didapatkan hasil bahwasannya kemudahan pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.005) yang kurang dari 0.05. Dengan kata lain, kepuasan pasien juga bergantung pada kemudahan pelayanan karena akan memudahkan pasien untuk memeriksakan kondisinya untuk mendapatkan kesembuhan.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Prihartini et al (2020) yang menunjukkan bahwa kemudahan pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan puskesmas di 11 provinsi di indonesia. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Nurmiwiyati et al., (2020) yang menunjukkan hasil adanya pengaruh yang signifikan antara kemudahan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang. Dari kesamaan hasil penelitian ini membuktikan bahwasannya memang kemudahan pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien. Beberapa pasien merasa kurang puas dengan kemudahan pelayanan disebabkan karena banyaknya syarat dan aturan yang ditetapkan di puskesmas.

Pengaruh pelayanan pemeriksaan terhadap kepuasan pasien

Analisis yang telah dilakukan memberikan hasil bahwa pelayanan pemeriksaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.003) yang kurang dari taraf nyata 0.05. Dalam penelitian ini pelayanan pemeriksaan petugas puskesmas yang merupakan indikator emphaty hal yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga pelayanan pemeriksaan harus terus ditingkatkan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisnanda (2001) di RSUD Palembang dengan judul dimensi pelayanan gawat darurat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat, Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel assurance (kesopanan dan keramahan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Wulandari et al., 2019). Pada penelitiannya mengelompokkan keramahan dan kesopanan petugas menjadi variabel courtesy. Hasil analisisnya menunjukkan bahwa courtesy yang terdiri dari kesopanan dan keramahan petugas merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Kota Surabaya. Perbedaan hasil penelitian ini dapat disebabkan oleh perbedaan wilayah penelitian. Pada penelitian oleh Krisnanda (2001) dilakukan dipalembang, sedangkan penelitian ini terjadi di Barana Kabupaten Jeneponto. Perbedaan karakteristik budaya di wilayah pengamatan. Menurut Putrihapsari & Dimyati (2021), sikap sopan santun setiap daerah dinilai berbeda-beda dan dipengaruhi oleh konvensi budaya yang didasarkan pada nilai-nilai sosial masyarakat. Demikian halnya dengan tingkat kepentingan masyarakat akan indikator pelayanan ini. Mereka menganggap pelayanan pemeriksaan petugas di puskesmas barana adalah hal yang sangat penting karena secara tidak langsung dapat membantu proses pelayanan.

Pengaruh cepat tanggap terhadap kepuasan pasien

Melalui analisis diketahui bahwa cepat tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0,009) yang kurang dari 0.05. Cepat tanggap penyediaan pelayanan merupakan salah satu indikator dari variabel Responsiveness (Daya Tanggap). Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap seorang petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh (Meutia & Andiny, 2019) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Langsa Lama.

Berdasarkan hasil penelitiannya, dapat diketahui bahwa responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan di Puskesmas Langsa Lama.

Akan tetapi, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti et al., (2018) yang menyebutkan bahwa responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0.003. Penelitiannya dilakukan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan di IRJA RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Pelayanan cepat tanggap adalah kemampuan petugas kesehatan untuk menolong pasien dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat. Daya tanggap merupakan salah

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

satu faktor penentu kemajuan puskesmas karena apabila daya tanggap yang diberikan pihak puskesmas memuaskan maka pasien akan merekomendasikan kepada saudara atau orang.

Sebagian besar pasien merasa puas dikarenakan petugas kesehatan memberikan pelayanan secara tepat waktu sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan dan pasien petugas kesehatan bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara sukarela baik diminta ataupun tidak.

Pengaruh kelengkapan alat terhadap kepuasan pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kelengkapan alat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Barana. Hal ini dapat diketahui melalui nilai signifikansi (0.191) yang lebih dari 0.05. Artinya, kelengkapan alat tidak mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan Nursalam (2011), setiap pelayanan dan tindakan yang dilakukan dokter dan perawat memerlukan pelayanan kelengkapan alat, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap dokter dan perawat seharusnya dilengkapi kelengkapan alat yang memadai, sehingga aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa adanya komplain.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Helmawati dan Handayani (2014) yang mendapatkan bahwa tidak ada pengaruh antara kelengkapan alat dengan kepuasan pasien. Apabila kelengkapan alat baik maka kepuasan pasien juga akan meningkat, sebab kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan akurat dan tepat harus di lengkapi kelengkapan alat yang merupakan salah satu penyebab pasien merasa puas.

Pengaruh Variabel Independen Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis regresi menunjukkan adanya perbedaan pengaruh antar variabel bebas terhadap kepuasan pasien. Sebanyak 55% pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Barana dan sebanyak 45% yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Barana.

Dari lima variabel bebas, didapatkan 1 varibel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yaitu kelengkapan alat dilihat dari nilai Exp (B) yakni 1.413. Akan tetapi, apabila keenam variabel digabungkan, maka secara simultan keenam variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, masing-masing indikator pelayanan perlu ditingkatkan kualitasnya. Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dahlan (2012) bahwa Jika jasa layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Seperti yang dikatakan oleh Mc Gregor (1989) bahwa manusia merupakan makhluk yang terus menerus memiliki keinginan-keinginan segera apabila kebutuhan tertentu terpenuhi maka kebutuhan lain muncul. Manusia secara terus menerus melakukan usaha-usaha untuk memuaskan kebutuhan - kebutuhannya. Sehingga Kebutuhan- kebutuhan tersebut akan mempengaruhi perilaku pasien yang pada dasarnya merupakan konsumen jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan bagi pasien adalah jika perawat banyak senyum, ramah , terampil dan cepat dalam penanganan, sehingga pasien nyaman dan tenang, sehingga Pasien secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang atau jasa, termasuk didalamnya dalam proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan suatu kegiatan.

Kepuasan pasien tidak cukup dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelangang/pasien adalah terutama dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saa mereka sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini di pengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramah tamaan, kecakapan, ketanggapan perhatian, komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain (Wijono, 2015).

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi pengalaman dan keterampilan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Barana Tahun 2022. Ini terlihat dari hasil uji Pearson Chi square yang diperoleh nilai ρ = 0,007 yang menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ (α = 0, 05), 2) Ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi perhatian petugas terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Barana Tahun 2022. Ini terlihat dari hasil uji Pearson Chi square yang diperoleh nilai ρ = 0,005 yang menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ (α = 0, 05), 3) Ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi kemudahan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Barana Tahun 2022. Ini terlihat dari hasil uji Pearson Chi square yang diperoleh nilai ρ = 0,005 yang menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ (α = 0, 05), 4) Ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi pelayanan pemeriksaan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Barana Tahun 2022. Ini terlihat dari hasil uji Pearson Chi square yang diperoleh nilai ρ = 0,003 yang menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ (α = 0, 05), 5) Ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi cepat tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Barana Tahun 2022. Ini terlihat dari hasil uji Pearson Chi square yang diperoleh nilai ρ = 0,009 yang menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ (α = 0, 05), 6) Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan dimensi kelengkapan alat terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Barana Tahun 2022. Ini terlihat dari hasil uji Pearson Chi square yang diperoleh nilai ρ = 0,191 yang menunjukkan bahwa $\rho > \alpha$ (α = 0, 05), 7) Hasil uji regresi logistik diperoleh nilai Exp(B) = 1.413. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan alat 1.413 kali berpengaruh terhadap kepuasa pasien rawat jalan Puskesmas Barana Tahun 2022.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut: 1) Meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak Puskesmas Barana tetap mempertahankan dimensi kelengkapan alat, 2) Memperbaiki kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Barana, dimensi yang harus diperbaiki pengalaman dan keterampilan, perhatian petugas, kemudahan pelayanan, pelayanan pemeriksaan dan cepat tanggap terutama untuk komplain pasien, 3) Puskesmas diharapkan melakukan survei rutin secara berkala untuk menilai langsung kualitas layanan yang tersedia dibandingkan dengan yang diharapkan dan melakukan survei tentang kepuasan pasien, 4) Meningkatkan perhatian khusus kepada pasien, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pasien, memahami kebutuhan pasien sehingga tercipta kepuasan pasien yang maksimal.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aladwan, M.A., Salleh, H.S., Anuar, M.M., ALhwadi, H., & Almomani, I.M. (2021). relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafraq hospital. Linguistics and Culture Review.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Al-Borie HM, Damanhouri AM. Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. Int J Health Care Qual Assur. 2013;26(1):20-30. doi: 10.1108/09526861311288613. PMID: 23534103.

Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan (2022). Persentase Penduduk Miskin (P0) Menurut Kabupaten/Kota Se-Sulawesi Selatan (Persen), 2019-2021. Available form https://sulsel.bps.go.id/indicator/23/440/1/persentase-penduduk- miskin-p0-menurut-kabupaten-kota-se-sulawesi-selatan-persen-.html diakses pada tanggal 5 juni 2022.

Depkes, R. I. "Kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat." Jakarta: Depkes (2016).

Effendi, M. A. (2009). The Power Of Corporate Governance: Teori dan Implementasi. Jakarta: Salemba Empat.

Fatima, T., Malik, S.A. and Shabbir, A. (2018), "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 35 No. 6, pp. 1195-1214. https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031

Hartiningtiya, Bunga. 2017. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap KualitasPelayanan Jasa Kesehatan di RS. MH. Thamrin Purwakarta. Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Telkom Purwakarta.http://repository.telkomuniversity.ac.id diakses pada 19 juni 2019.

Hayana, Yaseer. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. Skripsi Strara 1 Fakultas Farmasi. Universitas Surabaya. http://media.neteli.com diakses pada 15 juni 2019.

Irine, D.S. (2009). Manajemen pemasaran usaha kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika

Kemenkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Kemenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Kemenkes, R. I (2021). Profil Kesehatan 2020. Jakarta

Khusnawati. (2010). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

Pada Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya. Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanudin.

Kotler, Philip, et al. 2012. Manajemen pemasaran Perspektif Asia. Buku Dua. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andy.

Kutanegara, Pande Made. 2010. Penanggulangan Kemiskinan di Era Otonomi Daerah: Dilema Peran Pemerintah dan Masyarakat. Yogyakarta: Pusat Studi Kebijakan dan Kependudukan UGM.

Mabow. (2009). Minat Pembeli dalam Psikologi. Jakarta: EGC.

Mallat, A., Vrontis, D. and Thrassou, A. (2021), "Patient satisfaction in the context of public–private partnerships", International Journal of Organizational Analysis, Vol. 29 No. 6, pp. 1395-1422. https://doi.org/10.1108/IJOA-03-2020-2066

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Megatsari Hario., Laksono, A. D., Ridlo, I. A., Yoto, M., & Azizah, A. N. (2018). Perspektif Masyarakat Tentang Akses Pelayanan Kesehatan. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 21(4), 247–253. https://doi.org/10.22435/hsr.v21i4.231

Nguyen NX, Tran K, Nguyen TA. Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed- Methods Study from a Developing Country. Patient Prefer Adherence. 2021 Nov 17;15:2523-2538. doi: 10.2147/PPA.S333586. PMID: 34819722; PMCID: PMC8607125.

Novi, Varadina. (2016). Model Pelayanan Kesehatan (Studi Deskriptif Tentang Model Pelayanan Program Antenatal care di Puskesmas Peterongan Kabupaten Jombang). Model Pelayanan Kesehatan. Available from: download-fullpapers-kmpca9517c0abfull.pdf (unair.ac.id) diakses pada tanggal 5 juni 2022.

Nurlinawati, I., & Putranto, R. H. (2020). Faktor-Faktor Terkait Penempatan Tenaga Kesehatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama Daerah Terpencil/Sangat Terpencil. Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan, 4(1), 31–38. https://doi.org/10.22435/jpppk.v4i1.331

Pasolong, Harbani. 2012. Teori Administrasi Publik. Bandung : Penerbit Alfabeta Puskesmas Barana. Profil Puskesmas 2021

Puspita, Ika 2009. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang. Tesis. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara Medan.

Putri P, Tenri. 2016. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto: Jurnal ADN. Vol.22 No.2 (Agustus).

Shan L, Li Y, Ding D, Wu Q, Liu C, Jiao M, Hao Y, Han Y, Gao L, Hao J, Wang L, Xu W, Ren J. Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. PLoS One. 2016 Oct 18;11(10):e0164366. doi: 10.1371/journal.pone.0164366. PMID: 27755558; PMCID: PMC5068749.

Sinurat, Jeriko. 2014. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Hemodialisis RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Fakultas Farmasi UGM Yogyakarta. http://sitedi.uho.ac.id diakses pada 19 juni 2019.

Suharmiati, Agung, D., & Wahyu, D. (2013). Review Kebijakan Tentang Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Daerah Terpecil Perbatasan (Policy Review on Health Services in Primary Health Center in the Border and Remote Area). Jurnal Penelitian Sistem Kesehatan, 1692), 109-116.

Suharmiati, Handayani, L., & Kristiana, L. (2012). Faktor-faktor yang Memengaruhi Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Daerah Terpencil Perbatasan di Kabupaten Sambas (Studi Kasus di Puskesmas Sajingan Besar) (Factors Influence Accesibility of Health Services at a Remote and Border Health Service in Sambas District). Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, Vol. 15(No. 3), 223–231.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, Quality, dan Satisfaction, Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan pelanggan Edisi 1, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Tombi, P.Hana Dkk. 2012.Hubungan antara karakteristikMasyarakat kelurahan sindulung I dengan pemanfaatn puskesmas tumintang

Trimurthy, Iga.2008. analisis hubungan persepsipasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran kota semarang.

Umardiono, A., Andriati, A., & Haryono, N. (2019). Peningkatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Untuk Penanggulangan Penyakit Tropis Demam Berdarah Dengue. JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 60–67. https://doi.org/10.31947/jakpp.v4i1.5905

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan [internet . 2009 cited 2022 june 03 . Available from: http://www.depdagri.go.id/media/documents/2009/10/13/UU_No.36- 2009.doc

Winarsa, Noby; Suryoputro, A. W. (2020). Analisis Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Daerah Terpencil Perbatasan Dan Kepulauan (Dtpk) Kabupaten Sambas Kalimantan Barat. Visikes, 19(1), 128–151.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license