



Kualitas Layanan pada Pelayanan Kesehatan Kabupaten Sampang

Salamatun Jannah¹, Nurita Andriani^{2*}

^{1,2} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura

INFO ARTIKEL

Abstract

Keywords:

Service quality, Public health center services, Patient satisfaction

This study aims to find out whether there is an influence of physical evidence, responsiveness, reliability, assurance, and empathy on patient satisfaction at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. This type of research is quantitative research. In this study, the samples taken were patients at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency was 100 patients. The sampling method is purposive sampling. The data collection technique used is a questionnaire technique. The results of the research prove that physical evidence, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on patient satisfaction at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. Meanwhile, the research results for the reliability did not have a significant effect on patient satisfaction at the Torjun Public Health Center, Sampang Regency. And the most influence on patient satisfaction at the Torjun Sampang Public Health Center is the assurance.

✉ Penulis Korespondensi*
Nurita Andriani

Email:
Nurita.andriani@trunojoyo.ac.id

P-ISSN: 2775-3093

E-ISSN: 2797-0167

DOI :

PENDAHULUAN

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat (Kori dan Suryalena, 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan jasa (*services*) terbaik yang telah dirasakan oleh pemakai layanan yang diharapkan dapat memberi 2 kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan dapat menjadikan pasien/pelanggan atau masyarakat

lebih loyal terhadap lembaga/kelompok atau seseorang individu yang telah memberikan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan jasa (*services*) terbaik yang telah dirasakan oleh pemakai layanan yang diharapkan dapat memberi 2 kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan dapat menjadikan pasien/pelanggan atau masyarakat lebih loyal terhadap lembaga/kelompok atau seseorang individu yang telah memberikan pelayanan tersebut (Chandra, 2017).

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan (Putra & Hariyadi, 2017). Lebih lanjut penelitian sebelumnya menyatakan bahwa loyalitas merupakan inti dari bisnis (Jannah & Pranjoto, 2023).

Ditemukan kesejangan empiris mengenai kualitas layanan. Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan 5 pelayanan publik seperti Cepat tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realibility*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Berwujud/Bukti Fisik (*Tangible*) (Kurniasari, 2020). Penelitian yang dilakukan Wilhelmina Kosnan, (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten merauke mengungkapkan bahwa Cepat tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Realibility*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Berwujud/Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien (Kosnan, 2019).

Menurut penelitian Triyanto (2019) tentang pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa Puskesmas terhadap kepuasan pasien, mengungkapkan bahwa bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, keandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, jaminan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Sedangkan menurut penelitian Fajarini dan Widodo (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa telah memperoleh nilai dari suatu produk atau layanan dapat mengembangkan loyalitas terhadap produk atau layanan tersebut (Wantara, 2015).

Hasil survei awal yang peneliti lakukan didapatkan bahwa poli yang ramai dikunjungi di Puskesmas Torjun adalah poli umum dan poli KIA. Selain itu ditemukan masih ada fasilitas-fasilitas seperti kursi tunggu pasien yang kurang memadai, tempat parkir bagi keluarga pasien kepanasan (St. Nurhasanah). Lebih lanjut, keluhan dari masyarakat menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang ditanyakan pada sikap tenaga kesehatan yang kurang baik, kurang sabar. Semua yang disebutkan di atas merupakan wujud dari kinerja yang kurang baik, termasuk di dalamnya kinerja perawat. Banyak pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Torjun.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari Puskesmas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit,

mahal, lambat dan melelahkan (Riskariani, 2017). Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani, oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “melayani” dan yang “dilayani” pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan public dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Poltak, 2016).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien yang berobat atau rawat inap di puskesmas torjun sebanyak 100 pasien. Lokasi penelitian di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang beralamat di Jl. Raya Torjun Sampang, Torjun Timur, Kec. Torjun, Kabupaten Sampang, Jawa Timur. Jenis dan sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Penelitian ini pengambilan sampel di lakukan dengan cara purposive sampling yaitu pasien yang berobat dan atau rawat inap yang memiliki kriteria umur 17 tahun keatas (Rukajat, 2018).

HASIL

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan kestabilan jawaban responden dalam menanggapi pernyataan suatu kuesioner Duli, (2019). Tabel 1 menunjukkan uji reliabilitas

Tabel 1 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Bukti fisik (X1)	0,784	Reliabel
Daya tanggap (X2)	0,789	Reliabel
Kehandalan (X3)	0,792	Reliabel
Jaminan (X4)	0,794	Reliabel
Empati (X5)	0,782	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,777	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis perhitungan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha setiap variabel bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan kepuasan pasien > 0.60 sehingga instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel. Selain uji reliabilitas, dilakukan uji validitas dengan kriteria daftar pernyataan untuk bisa dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05 (5%) Duli, (2019).

Tabel 4.7 Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	keterangan
Bukti fisik (X1)	$X_{1,1}$	0.449	0.195	Valid
	$X_{1,2}$	0.414	0.195	Valid
	$X_{1,3}$	0.359	0.195	Valid
Daya tanggap (X2)	$X_{2,1}$	0.389	0.195	Valid
	$X_{2,2}$	0.353	0.195	Valid
Kehandalan (X3)	$X_{3,1}$	0.324	0.195	Valid
	$X_{3,2}$	0.414	0.195	Valid
Jaminan (X4)	$X_{4,1}$	0.432	0.195	Valid
	$X_{4,2}$	0.432	0.195	Valid

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	keterangan
Empati (X5)	X _{4,3}	0.312	0.195	Valid
	X _{5,1}	0.450	0.195	Valid
	X _{5,2}	0.454	0.195	Valid
Kepuasan (Y)	Y ₁	0.585	0.195	Valid
	Y ₂	0.494	0.195	Valid
	Y ₃	0.468	0.195	Valid

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan dari X1, X2, X3, X4, X5 dan Y tersebut adalah valid. Skor r hitung pada semua pernyataan memiliki nilai korelasi yang lebih tinggi dengan melebihi r tabel yakni 0.195. Untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel, peneliti menggunakan uji t dengan alat statistik SPSS. Adapun hasil uji tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.910	2.296		2.138	.035		
bukti fisik	.257	.104	.239	2.484	.015	.952	1.050
daya tanggap	.187	.138	.131	1.362	.007	.949	1.053
Kehandalan	-.035	.134	-.026	-.260	.795	.882	1.134
Jaminan	.045	.094	.046	.478	.004	.963	1.039
Empati	.363	.144	.257	2.528	.013	.850	1.176

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan Tabel 3, Hasil uji t pada variable bukti fisik diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,015. Nilai Sig < 0,05 (0,015 < 0,05) sehingga terdapat pengaruh positif signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan pasien. Hasil uji t pada variable daya tanggap diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,007. Nilai Sig < 0,05 (0,007 < 0,05) sehingga pengaruh positif signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Hasil pada variabel jaminan dan empati memiliki nilai signifikansi < 0,05, sehingga terdapat pengaruh terhadap kepuasan. Namun, variabel kehandalan memiliki > 0,05 sehingga tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Jika dilihat pada Tabel 4 maka, diperoleh nilai 0.174 pada R² sehingga 17,4% variabel dependen dipengaruhi oleh bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati. Sisanya, 82,6% dipengaruhi variabel di luar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya bahwa pasien merasa sangat puas dengan fasilitas seperti toilet yang memadai, alat medis yang digunakan bersih, dan tenaga medis berpenampilan bersih dan sopan yang diberikan oleh Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Virginita Rianasari, 2019), M. Zeithaml, Valerie A (2017), Lubis dan Andayani (2017), Suryadharma dan Nurcahya (2015). Hasilnya menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, Daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya pasien merasa sangat puas dengan kesiapan tim medis dan kedatangan dokter yang tepat waktu yang diberikan oleh Puskesmas Torjun Kabupaten

Sampang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Triyanto (2019), Sasongko *et al.* (2017). Hasilnya menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya bahwa prosedur pelayanan berbelit-belit, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan tidak sesuai prosedur yang diberikan oleh Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Triyanto (2019). Hasilnya menyatakan bahwa kehandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, Hasil diatas menyatakan bahwa jaminan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien, artinya bahwa tenaga medis dan karyawan berpengalaman dan terlatih dalam menjalankan tugasnya, tenaga medis bersikap sopan, dan biaya yang dikeluarkan sangat ekonomis yang diberikan oleh Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Triyanto (2019), Suryadharma dan Nurcahya (2015), Panjaitan (2016). Hasilnya menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan bahwa empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien, artinya bahwa komunikasi tenaga medis terhadap pasien berjalan dengan baik, tenaga medis dan karyawan memberikan perhatian yang baik kepada pasien maka akan semakin meningkat kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Djaja (2020), Sasungko dan Subagyo (2013), Lubis dan Andayani (2017). Hasilnya menyatakan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Bukti fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang; Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang; Kehandalan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang; Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang; Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Torjun Kabupaten Sampang

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani N & Arief M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) terhadap kepuasan masyarakat. *Management and Business Review*, 106-113. <https://doi.org/10.21067/mbr.v2i2.3230>
- Apriyani, D. A. & S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *EJurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7. Diperoleh dari. *EJurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1–7. <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>
- Baskara, I. P., & Hariyadi, G. T. (2011). Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Social Networking Websites)(Studi Pada Mahasiswa di Kota Semarang). *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*, 1-15.

- Chandra. (2017). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol 6 No 1.
- Djaja. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelayanan Studi Puskesmas Karang Penang Kabupaten Sampang. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 15–2.
- Duli. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS.
- Fajarini, H. dan Widodo, A. (2020). Evaluasi Legalitas Dan Kelengkapan Administratif Resep Pada Rumah Sakit di Kabupaten Brebes. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, Vol. 9, 26.
- Fitriyani, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas sukomoro kabupaten nganjuk tahun 2013. *Ejournal Unesa*. Vol 1 No 3
- Gede Ardita. (2021). Customer satisfaction in uptd puskesmas tampaksiring.
- Haeruddin, A., & Amirah Maritsa, S. (2020). The Effect Of Quality Of Service On Patients Satisfaction And Trust In Health Services In The Tamalate Community Health Center, Makasar City. *International Journal of Academic Research and Reflection*, 8(4).
- Hawkin dan Lonney. (2016). Indikator Kepuasan Konsumen. Jakarta: Binarupa Aksara. I
- Jannah, M., and Pranjoto, G. H. 2023. Why Do Tourists Have Revisit Intention? The Effect of Customer Experience as a Marketing Strategy. *Proceedings of the 2nd Maritime, Economics and Business International Conference*.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Kotler. (2015). *Manajemen Pemasaran (Ketiga bel)*. Erlangga.
- Kotler & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran (Jilid I Ed)*. Erlangga.
- Kurniasari, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Ekonomi*, 3(2), 112–125.
- Kurriwati, N. (2015). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Eco-Entrepreneur*, 1(1), 48-55.
- Kori dan Suryalena. (2018). Pengaruh Rekrutmen Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP*, Vol. 5. Ed.
- Lovelock. (2004). *Service Marketing and Management*, Prentice Hall, New Jersey,.
- Lubis, Alfi Syahri dan Andayani, Nur Rahmah. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam",. *Journal of Business Administration*, Vol. 1, No.
- M, Lutfi & Situmorang. (2014). *Untuk Riset Manajemen dan Bisni (USU Press (ed.))*.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 3 Cet 2*. UPP STIM YKPN.
- Nancy. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing The Most Good for Your Cause*. New Jersey: John Willey & Sons Inc.
- Panjaitan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung". *Jurnal Manajemen Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom*, Volume 11,.
- Poltak, L. (2016). *Manajemen Sumber Daya (kesatu)*.
- Razali, S. C. U. (2020). The effects of service quality on patient's satisfaction in pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS). *International Journal of Humanities Technology and Civilization*, 9-22.
- Rianasari, Virginita. (2019). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Puskesmas Kotahede I) *Jurnal E-Bis, E-Bis Vol 8 (8 pages)*

- Riskariani. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Libureng Kabupaten Bone. *Ekonomi*. Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif (kesatu). Deepublish.
- Rusdayanti, I. G. A. D., & Setyani, I. G. A. P. W. (2019). Penyesuaian diri anak berbakat intelektual dengan pola asuh otoritarian. *Jurnal Psikologi Udayana*, 6(02), 389. <https://doi.org/10.24843/jpu.2019.v06.i02.p18>
- Safitri, Unna Ria. (2018). An analysis of the effect of service quality on customer satisfaction: case study of micro enter prises at various chips industry “arto moro”, ampel, boyolali.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31-40.
- Triyanto, D. (2018). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Puskesmas Plupuh I Sragen) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta). Wuryanti H,
- Wantara, P. (2015). The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Library Services. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(Special Issue) 264-269.
- Zeithaml, Valarie A, M. J. B. (2017). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm 7th Edition* (McGraw-Hil).