

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TENAGA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KECAMATAN HARUAI KABUPATEN TABALONG KALIMANTAN SELATAN**

**Ayu Ariany<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Ayu Ariany, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan. Bimbingan Bapak Dr. Djumadi.,M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Dr. Fajar Apriani, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing II.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Haruai. Serta untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan.*

*Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Definisi operasional meliputi independen variabel atau kualitas pelayanan dan dependen variabel atau kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan 75 orang masyarakat yang berobat di Puskesmas Haruai sebagai responden dengan menggunakan Teknik Random Sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Alat pengukur data yang digunakan ialah skala likert. Analisis data yang digunakan adalah koefisien korelasi Product Moment ( $r_{xy}$ ) dan analisis Regresi Linier Sederhana.*

*Kesimpulan berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang dihasilkan dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment, hipotesis yang diajukan dapat diterima untuk  $N=75$ , dimana  $r_{xy}$  hitung lebih besar dari harga kritis  $r_{xy}$  tabel ( $0,797 > 0,227$ ) pada tingkat, dan termasuk dalam pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Haruai kabupaten Tabalong. Kemudian melakukan uji regresi sederhana dan memperoleh hasil persamaan yaitu  $Y = 21,418 + 0,208X$ . Selanjutnya dari hasil uji determinasi besar pengaruh kualitas pelayanan tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas kecamatan Haruai kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan adalah 63,52%.*

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

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

## **Pendahuluan**

### ***Latar Belakang***

Di Indonesia kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh pemerintah, melalui program BPJS misalnya pemerintah menawarkan bantuan pengobatan kepada masyarakat kurang mampu atau menengah kebawah. Akan tetapi didalam ruang lingkup kesehatan ada orang-orang yang berjasa didalamnya, seperti dokter, perawat, bidan, dan tenaga medis lainnya.

Sebagaimana dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, Presiden Republik Indonesia menimbang bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam Undang-undang tentang Tenaga Kesehatan Bab 1 Pasal 1 Nomor 1 dinyatakan bahwa : Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Secara garis besar, sumber daya manusia (SDM) pegawai negeri diarahkan untuk menjadi SDM yang profesional. Profesionalisme menjadi tuntutan karena masyarakat menuntut agar pegawai negeri dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Apabila dalam rangka otonomi daerah yang makin kompetitif, maka masyarakat daerah menginginkan daerahnya dikelola orang-orang yang profesional. Dengan semakin bertambah kompleksnya tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan otonomi daerah, maka diperlukan sumber daya manusia berkualitas yang mampu mengantisipasi dan menjawab setiap perkembangan dan perubahan yang terus menerus terjadi.

Dalam pelayanan kesehatan, masalah yang menyangkut kualitas pelayanan menjadi lebih pelik, berhubung dalam manajemen pelayanan kesehatan tidak saja terkait beberapa kelompok manusia, tetapi juga sifat yang khusus dari pelayanan kesehatan itu sendiri. Untuk itu sangat diperlukannya peran tenaga medis untuk melaksanakan tugas pemerintahan tersebut. Dimana pemerintah berkeinginan untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik, yang cepat, tepat, efektif dan efisien kepada masyarakat.

Namun, di tengah keinginan pemerintah untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik, di lapangan terjadi penurunan kualitas aparatur pemerintah yang diantaranya masih rendahnya kualitas pelayanan jasa kesehatan, rendahnya disiplin yang berdampak pada rendahnya kinerja yang ada pada aparatur atau tenaga medis pemerintah. Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan Puskesmas kepada pasien mengakibatkan banyak kerugian baik bagi Puskesmas maupun bagi pasien.

Untuk itu sangat diperlukannya peningkatan kualitas pelayanan tenaga medis agar dapat menimbulkan kepuasan dari pasien dan masyarakat. Dimana pemerintah berkeinginan untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik, yang cepat, tepat, efektif dan efisien kepada masyarakat.

Sekarang ini masih banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan, seperti masalah pemeriksaan kesehatan atau pelayanan keperawatan, pengobatan, dan penanganan medis yang kurang optimal dari segi ketepatan waktu dan ketepatan penanganan. Masalah timbul dari masyarakat sebagai pasien yang tidak merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayan publik/tenaga medis pada wilayah kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian ini, secara khusus penulis menetapkan lokasi penelitian yaitu pada Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong, karena dari hasil observasi sementara penulis menemukan permasalahan yang berkenaan dengan kualitas pelayanan yang rendah. Dari hasil observasi sementara penulis menemukan adanya masalah-masalah yang timbul di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong seperti :

- a. Petugas medis datang terlambat dan tidak ada di tempat saat jam kerja, sehingga Penanganan pasien lambat.
- b. Masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan aparatur/tenaga medis.

Dari permasalahan-permasalahan tersebut sangat jelas kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin puas pasien ataupun masyarakat yang berobat di Puskemas tersebut.

Atas dasar itulah maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan”

### ***Rumusan Masalah***

1. Berapa besar hubungan kualitas pelayanan tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong?
3. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengukur besarnya hubungan kualitas pelayanan tenaga medis terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan tenaga medis terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.
3. Untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas pelayanan tenaga medis terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Segi Teoritis diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menambah kajian-kajian ilmu Administasi Negara khususnya di bidang manajemen pelayanan publik.
2. Segi praktis sebagai bahan informasi dan memberikan sumbangan pemikiran bagi Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas pelayanan terdiri dari sejumlah keistimewaan jasa yang diberikan, yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan jasa layanan. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dan sebagainya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*) (Sinambela,dkk 2010:6). Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006:1), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (*Meets Agreed Terms and Changes*).

Menurut *the American Society of Quality Control* (dalam Purnama, 2006:9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Pengertian kualitas pelayanan menurut Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Gasperz dalam Lukman (2000:9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- 1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- 2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berdasarkan definisi di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan guna memenuhi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan yang diberikan oleh instansi yang memberikan jasa.

### ***Kepuasan Pasien***

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan

harapannya (Nursalam, 2011). Sedangkan pasien adalah makhluk bio-psiko sosial ekonomi budaya. Artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan, dan afiliasi sosial), serta aspek budaya (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). (<http://www.kajianpustaka.com/2016/07/pengertian-cara-mengukur-dan-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien.html>).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

Lukman (2000:119) mengatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi, 2001:158).

Rangkuti (2003:23) menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Berdasarkan pandangan pendapat para ahli tersebut maka dapat diketahui bahwa pada dasarnya kepuasan pasien terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

### ***Teori Penghubung***

Teori yang menghubungkan kedua variabel dalam penelitian ini yaitu menurut pendapat Kasmir (dalam Pasolong 2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Adapun teori yang mempengaruhi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien salah satunya juga dikemukakan oleh Kotler (dalam Alma, 2002:231), bahwa ada dua indikator penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat selaku konsumen yaitu *perceived performance* (kinerja pelayanan yang diberikan) dan *expectation* (harapan konsumen) yang digunakan sebagai dimensi dari variabel terikat. Menurut Zeithaml (dalam Pasolong, 2011:135)

keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

### ***Hipotesis***

- $H_a$  = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong..
- $H_0$  = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.
- $H_0$  = Tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong..
- $H_1$  = Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong.

### ***Definisi Konseptional***

1. Kualitas pelayanan yaitu mutu yang diberikan oleh suatu instansi/perusahaan melalui bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) untuk meningkatkan kegiatan pelayanan demi mencapai tujuan.
2. Kepuasan pasien yaitu hasil yang dirasakan oleh pasien selaku penerima jasa pelayanan yang diberikan petugas pelayanan yang didasarkan pada esensi pelayanan yang meliputi proses persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan.

### ***Definisi Operasional***

Dalam definisi operasional terkandung indikator-indikator dari independent dan dependent variabel, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan (X) dalam penelitian ini diukur melalui indikator sebagai berikut:
  - a. Bukti Fisik (*Tangibles*)
  - b. Keandalan (*Reliability*)
  - c. Ketanggapan (*Responsiveness*)
  - d. Jaminan (*Assurance*)
  - e. Empati (*Empathy*)
2. Kepuasan Pasien (Y) dalam penelitian ini diukur melalui indikator sebagai berikut:
  - a. Persyaratan
  - b. Prosedur
  - c. Waktu Pelayanan
  - d. Biaya/Tarif

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel (X) kualitas pelayanan dan variabel (Y) kepuasan pasien yang keduanya memiliki hubungan dan pengaruh yang kuat antara variabel satu dan variabel lainnya. Untuk melakukan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data dan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Metode kuantitatif dipilih untuk penelitian ini dikarenakan pada penelitian ini memecahkan permasalahan yang di dalamnya terdapat hubungan kausal diantara variabel yang akan diteliti. Sugiyono (2013:7) menyatakan bahwa yang termasuk dalam metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian eksperimen dan survey.

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berobat di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. Adapun sampel penelitian adalah sebagian masyarakat yang berobat di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. Rata-rata pasien yang berobat ke Puskesmas Kecamatan Haruai ada 15 orang per hari. Penulis beranggapan masyarakat di Kecamatan Haruai ada sebagian/beberapa yang belum pernah berobat di Puskesmas tersebut, maka diambil perwakilan per kelurahan sebagai data populasi. Jumlah populasi pasien keseluruhan di Puskesmas Kecamatan Haruai pada tiga bulan terakhir yang dimulai dari bulan November, Desember tahun 2015 dan Januari tahun 2016 adalah 300 orang. Berdasarkan populasi tersebut, penulis menentukan besaran sampel sejumlah 75 orang melalui rumus yang dikembangkan dari Yamane (dalam Mustafidah, 2011:38-39) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Dimana s = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

d = nilai presisi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *simple random sampling*/acak yaitu teknik pengambilan sampel yang dipilih secara acak, dimana yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Haruai setiap harinya yang kebetulan berada dilokasi.

Menurut Sugiyono (2003: 93) Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu : Penelitian kepustakaan (*library research*), Penulis berusaha mempelajari data dari literatur dan sumber bacaan yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan. Penelitian lapangan yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung untuk mendapatkan data-data empirik yang tampak secara kasat mata dalam rangka penelitian.
2. Kuisisioner/angket, yaitu dengan membuat daftar pertanyaan yang diajukan berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang akan direspon oleh responden.
3. Dokumentasi, yaitu memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aktivitas pada Puskesmas Kecamatan Haruai.

### **Alat Pengukur Data**

Alat pengukur data yang dipergunakan adalah *skala likert*. Menurut Sugiyono (2012:107), *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenjang 5 (1, 2, 3, 4, 5) dengan menggunakan skor pada setiap indeksnya sebagai berikut:

1. Bila responden menjawab (a) diberi skor 5 yang artinya sangat baik.
2. Bila responden menjawab (b) diberi skor 4 yang artinya baik.
3. Bila responden menjawab (c) diberi skor 3 yang artinya cukup baik.
4. Bila responden menjawab (d) diberi skor 2 yang artinya tidak baik.
5. Bila responden menjawab (e) diberi skor 1 yang artinya sangat tidak baik.

### **Teknik Analisis Data**

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) menggunakan korelasi product moment yaitu dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Kemudian untuk mengetahui signifikan atau tidaknya dilakukan uji signifikansi, yaitu dengan rumus;

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sedangkan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien digunakan rumus Regresi Linear Sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependent

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi



X = Variabel independent, (Sumber: Sugiyono (2012:237))

Kemudian untuk menunjukkan apakah semua variabel bebasnya mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat dilakukan dengan uji F dengan tabel ANAVA (Analisis Variasi).

**Tabel 3.1**  
**Analisis Variasi (ANAVA)**

Sumber Variansi	Derajat Bebas (db)	Jumlah Kuadrat	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	Uji-F
Regresi	<i>K</i>	JKR	RJKR	$F_{hitung}$
Sisa/Residual	$n-k-1$	JKS	RJKS	
Total	$n-1$	JKT		

Sumber : Sudjana (2002:328)

Dimana :

$F_{hitung} = RJKR/RJKS$

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pasien) dapat dilakukan dengan cara menghitung koefisien determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan, jadi koefisien determinasinya adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Kuadrat Koefisien Pearson

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui indikator Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, skor rata-rata jawaban responden untuk empati (*Empathy*) yaitu dengan skor rata-rata 257,2 yang termasuk dalam kategori baik. Artinya dokter, perawat serta petugas kesehatan lainnya telah melakukan komunikasi dengan sangat baik kepada masyarakat dan para pasien serta perlu ditingkatkan lagi sehingga pasien/masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan mereka.

Kemudian untuk indikator keandalan (*Reliability*) memperoleh skor rata-rata sebesar 260 yang termasuk kategori baik. Artinya adalah bahwa di Puskesmas Kecamatan Haruai pelayanannya tidak berbelit-belit dan petugasnya datang tepat waktu sehingga terbentuk kepercayaan yang baik antara pasien dan petugas medis.

Selanjutnya pada indikator bukti fisik (*Tangibles*) memperoleh skor rata-rata jawaban responden 261 yang termasuk dalam kategori baik. Artinya adalah

sebagian besar tempat atau ruangan pada Puskesmas Kecamatan Haruai dalam kondisi yang baik dan nyaman begitupun juga dengan penampilan para tenaga medisnya yang rapi.

Sementara pada indikator jaminan (*Assurance*) memperoleh skor rata-rata sebanyak 267,5 yang termasuk dalam kategori baik. Artinya sebagian besar tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Haruai memiliki dokter spesialis untuk menangani penyakit-penyakit tertentu dan perawat yang mampu melayani pasien dengan baik serta obat-obatan yang cukup lengkap, sehingga berdampak baik kepada masyarakat yang akan berobat ke Puskesmas Kecamatan Haruai.

Dan terakhir adalah indikator ketanggapan (*Responsiveness*) memperoleh skor rata-rata sebanyak 272,5 yang termasuk kedalam kategori baik. Artinya bahwa Dokter ataupun petugas medis lainnya dapat memberikan penjelasan atau jawaban yang sesuai dengan pertanyaan pasien terhadap penyakit yang sedang mereka derita.

Dari kelima indikator tersebut, diperoleh skor rata-rata 263,64 yang masih termasuk dalam kategori baik. Indikator-indikator bukti fisik sudah termasuk dalam kategori baik, namun skor rata-rata terendah ada pada indikator empati. Artinya petugas medis harus lebih peduli lagi ketika akan melakukan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga mampu meminimalisir sebagian saja dari ketidakpercayaan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan kegiatan. Sehingga dapat mengurangi adanya penyimpangan dalam proses pelaksanaan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga kualitas pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan pasienpun akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Kepuasan Pasien dibagi kedalam empat indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan dan biaya/tarif.

Adapun hasil dari jawaban responden yang diperoleh untuk waktu pelayanan dengan skor rata-rata sebesar 225,8 yang termasuk kedalam kategori sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa beberapa dari para petugas/tenaga kesehatan tidak mampu disiplin secara teknis sebagaimana standar waktu yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Kecamatan Haruai.

Kemudian pada indikator biaya/tarif mendapat skor rata-rata sebesar 235 yang termasuk kedalam kategori sedang. Yang menunjukkan bahwa pasien cukup puas atas pelayanan yang mereka dapatkan yang cukup sesuai dengan uang yang mereka keluarkan.

Selanjutnya untuk indikator persyaratan memiliki skor rata-rata sebanyak 266,5 yang termasuk kedalam kategori baik. artinya dapat dikatakan bahwa persyaratan pelayanan dalam berobat di Puskesmas Kecamatan Haruai dapat dilakukan dengan mudah oleh masyarakat.

Dan yang terakhir pada indikator kepuasan pasien, indikator prosedur memperoleh skor rata-rata sebesar 270,4 yang termasuk kedalam kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa prosedur dalam berobat di Puskesmas kecamatan Haruai tidaklah rumit dan berbelit-belit.

Dari keempat indikator tersebut diperoleh skor rata-rata sebesar 249.4 yang termasuk kedalam kategori sedang. Yang berarti dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien pada Puskesmas Kecamatan Haruai adalah cukup baik dan indikator dengan rata-rata terendah adalah waktu pelayanan. Prosedur pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Haruai dikatakan sudah baik, petugas kesehatan telah menjalankan tugasnya dengan cukup baik, Namun dari segi kuantitas tidak semua pelayanan diberikan secara maksimal kepada pasien. Begitupun dalam hal ketepatan waktu terkadang masih terdapat tenaga/petugas kesehatan yang kurang disiplin dalam pekerjaan seperti datang terlambat ke Puskesmas.

Tentang pengujian hipotesis menjelaskan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel ( $0,797 > 0,227$ ) yang termasuk dalam kategori kuat. Dari data tersebut dijelaskan bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong”, artinya dalam menjawab rumusan masalah yang telah peneliti uraikan pada Bab I sudah terjawab.

Besarnya nilai pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh dengan persamaan regresi yaitu  $Y = 21,418 + 0,208X$  yang berarti bahwa nilai konstanta sebesar 21,418 dan nilai koefisiennya sebesar 0,208 yang menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan diperhatikan atau terjadi peningkatan dalam kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan mengalami perubahan atau peningkatan nilai sebesar 0,208 atau 2,08%. Selanjutnya berdasarkan dari hasil uji determinasi besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong adalah 63,52 %.

Berdasarkan dari hasil penelitian penulis menemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. Hasil uji korelasi yang diperoleh adalah 0,797 yang menunjukkan kedua variabel tersebut berada pada hubungan positif dan kuat. Dengan demikian semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula rasa kepuasan pasien. Dengan kata lain apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan mengalami perubahan atau peningkatan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam hubungannya dengan kepuasan pasien, kualitas pelayanan merupakan falsafah yang mendasari kerja untuk mencapai keberhasilan yang pada gilirannya akan mendorong kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan teori yang mendukung asumsi penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dikemukakan oleh Kotler (dalam Alma, 2002:231), bahwa “ada dua indikator penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat selaku konsumen yaitu *perceived performance* (kinerja pelayanan yang diberikan) dan *expectation* (harapan konsumen) yang digunakan sebagai dimensi dari variabel terikat”

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

1. Dari hasil penelitian yang diperoleh, besar hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah positif dan kuat. Hal ini

dibuktikan dengan nilai  $r$  hitung sebesar 0.797 dimana nilai tersebut pada tabel interpretasi berada di interval 0,60 – 0,797 yang termasuk dalam kategori positif dan kuat.

2. Besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong dari hasil uji determinasi adalah 63,52%.
3. Untuk menjelaskan pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dari hasil analisis regresi sederhana antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diperoleh persamaan  $Y = 21,418 + 0,208X$  yang berarti bahwa nilai konstanta sebesar 21,418 dan nilai koefisiennya sebesar 0,208 yang menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan diperhatikan atau terjadi peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien mengalami perubahan atau peningkatan nilai sebesar 2,08%.
4. Selain itu penulis juga menemukan temuan baru yaitu bahwa pada penelitian dilapangan didapat urutan kualitas pelayanan berbeda dengan urutan teori yang penulis kutip dari Lupiyoadi (2001:182) yang mengidentifikasi lima kelompok kerakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain; bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Sedangkan dilapangan yang didapat urutannya menjadi; empati, keandalan, bukti fisik, jaminan dan ketanggapan. Jika diurutkan dari permasalahan yang paling banyak atau skor rata-rata yang terendah.
5. Begitu juga dengan variabel (Y) kepuasan pasien, urutannya menjadi; waktu pelayanan, biaya/tarif, persyaratan dan prosedur. Ketika diurutkan dari skor yang paling rendah. Adapun urutan sebelumnya berdasarkan Permenpan Nomor 16 Tahun 14 yaitu; persyaratan, prosedur, waktu pelayanan dan biaya/tarif. Hal ini menunjukkan bahwa di Puskesmas Kecamatan Haruai persyaratan dan prosedur bukanlah menjadi permasalahan yang pelik, akan tetapi justru waktu pelayanan dan biaya/tariff menjadi permasalahan saat ini di Puskesmas Kecamatan Haruai.

### **Saran**

1. Mengenai kualitas pelayanan aparatur medis di Puskesmas Kecamatan Haruai, dari kelima indikator kualitas pelayanan yang diteliti diperoleh skor rata-rata 263,64, dari beberapa indikator yang diteliti skor yang terendah ada pada indikator empati. Hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang diperoleh yaitu 257,2. Artinya bahwa diperlukannya perhatian dari aparatur/tenaga medis untuk meningkatkan kepuasan pasien. Seharusnya tenaga medis lebih simpati lagi dalam melayani masyarakat dan lebih ramah dalam setiap proses pelayanan kesehatan, dengan cara menyapa pasien terlebih dahulu, menanyakan kabarnya, mendoakan penyakitnya semoga cepat sembuh dll, sehingga masyarakat akan merasa lebih diperhatikan. Selain itu, semestinya ruang pemeriksaan serta ruang

tunggu pasien sebaiknya ada sedikit pembaharuan sehingga masyarakat tidak merasa bosan dan akan memberikan suasana nyaman. Dengan cara menata ruangan tersebut dengan rapi seperti menambahkan buku-buku bacaan untuk pasien yang sedang menunggu sehingga pasien yang menunggu akan merasa nyaman.

2. Kepuasan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Haruai masih belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi hal ini sesuai dengan skor rata-rata yang didapat dari keempat indikatornya yaitu sebesar 249,4 yang termasuk dalam kategori sedang. Yang artinya bahwa kepuasan pasien cukup baik. Tidak baik dan tidak buruk juga, tetapi berada ditengahnya. Dari beberapa indikator yang diteliti, waktu pelayanan mendapat skor yang paling rendah yaitu 225,8 yang masuk kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis/petugas kesehatan kurang disiplin terutama pada waktu pelayanan. Semestinya para petugas medis diharapkan memiliki kesadaran yang tinggi dalam menjalankan tugas, agar dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan menghasilkan kerja yang optimal. Seperti dokter yang tidak ada ditempat atau terlambat sebaiknya diberi saksi karena meninggalkan tanggung jawab mereka, saksinya bisa berupa pemotongan gaji atau pemberhentian kerja. Atau solusi lainnya ketika dokter tidak ada pada jam kerja atau ada urusan diluar setidaknya ada dokter pengganti untuk menggantikan dokter yang sedang keluar. Serta bisa juga dengan menambahkan para dokter spesialis di Puskesmas Kecamatan Haruai agar masyarakat merasa dilayani dengan baik, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam berobat.

### **Daftar Pustaka**

- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control & Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Marketing Management Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2013. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2004. *Memahami Goog Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Thoha, Miftah. 2010. *Manajemen Kepegawaian Sipil Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Strategi Pemasaran Ed. 2* Yogyakarta: Gramedia Widya Sarana.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasi dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.

*Zeithmal, Valari, A. Parasuraman A. and Berry, Leonard. 1990. Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation. New York: The Free Press.*

***Peraturan Perundang-undangan :***

*Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian  
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 tentang  
Kecamatan*

*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat  
terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004  
tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit  
Pelayanan Instansi Pemerintah.*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003  
tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*