

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS X

Elsya Rahayu¹, Erix Gunawan²

elsyarahayu09@gmail.com¹, erix.gunawan@piksi.ac.id²

Politeknik Piksi Ganesha

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan pengolahan data menggunakan program SPSS versi 20. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Studi Pustaka dan Quesioner dengan sampel 49 responden. Hasil Penelitian dengan menggunakan uji koefisien determinasi, menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien sebesar 91.5%. Permasalahan yang ditemukan dari penelitian yang dilakukan adalah : (1) SIKDA dan aThis research was conducted to determine the effect of the quality of outpatient services on patient satisfaction at Puskesmas X. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach and data processing using the SPSS version 20 program. The data collection techniques used are observation, literature study, and questionnaires with a sample of 49 respondents. Research results using the coefficient of determination test showed that the influence of outpatient service quality on patient satisfaction was 91.5%. The problems found from the research carried out are: (1) SIKDA and the internet access used often experience errors and loading, (2) The accumulation of patients in the registration section due to having to input data first, (3) The existence of certain polyclinics which limit the number of patients admitted. Willkses internet yang digunakan sering terjadi error dan loading, (2) Menumpuknya pasien dibagian pendaftaran dikarenakan harus melakukan penginputan data terlebih dahulu, (3) Adanya poliklinik tertentu yang membatasi jumlah pasien yang akan diperiksa oleh dokter. Adapun saran yang diberikan untuk Puskesmas X, diantaranya: (1) Sebaiknya pihak Dinas Kesehatan melakukan perbaikan system, (2) Petugas dengan sangat memohon maaf kepada pasien yang kehabisan kuota berobat poliklinik yang dibatasi jumlah pasien untuk berobatnya, dengan datang lebih awal di keesokan harinya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rawat Jalan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of the quality of outpatient services on patient satisfaction at Puskesmas X. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach and data processing using the SPSS version 20 program. The data collection techniques used are observation, literature study, and questionnaires with a sample of 49 respondents. Research results using the coefficient of determination test showed that the influence of outpatient service quality on patient satisfaction was 91.5%. The problems found from the research carried out are: (1) SIKDA and the internet access used often experience errors and loading, (2) The accumulation of patients in the registration section due to having to input data first, (3) The existence of certain polyclinics which limit the number of patients admitted. Will.

Keywords: Service Quality, Outpatient Care, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama. Puskesmas mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Puskesmas dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas yang bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien menginginkan fasilitas yang baik dari Puskesmas, keramahan pihak Puskesmas, serta ketanggapan, kemampuan, para petugas Puskesmas. Dengan demikian pihak Puskesmas dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

Upaya pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Permasalahan yang sering terjadi yaitu waktu tunggu pelayanan terlalu lama dikarenakan SIKDA atau jaringan internet yang digunakan sering *error* dan *loading* sehingga membuat beberapa pasien mengeluh, pelayanan atau janji pelayanan tidak tepat waktu, adanya pembatasan pasien pada poliklinik tertentu dengan sistem *booking online*.

Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan dibagian pendaftaran yang harus dilakukan Puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan bagian pendaftaran. Dalam memberikan pelayanan nya masyarakat mempunyai kesan pertama dalam menilai Puskesmas adalah kualitas pelayanan bagian pendaftaran pasien rawat jalan dan juga bagaimana kesan yang diberikan oleh petugas pendaftaran kepada pasien Puskesmas.

Salah satu kualitas pelayanan pendaftaran kepuasan pasien faktor penunjang mutu pelayanan kesehatan yaitu dengan tertib administrasi dalam mematuhi dan meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan menyelenggarakan rekam medis yang baik di Puskesmas.

Puskesmas X berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat. Supaya pasien yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan merasa terpenuhi kebutuhannya terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Berbagai cara telah ditempuh dan dilakukan guna memperbaiki kualitas pelayanan yang masih banyak diketahui masyarakat, Puskesmas X dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi target yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X”**

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian kuantitatif pendekatan deskriptif, karena penulis menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul.

Menurut (Prof. Sugiyono, 2016) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bersarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk penelitian pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut (Notoadmodjo, 2010) metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan terhadap sekumpulan objek yang bertujuan untuk melihat gambaran fenomena yang terjadi didalam suatu populasi tertentu. Metode ini digunakan untuk memecahkan masalah atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi oleh situasi sekarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang diteliti valid atau tidak

Tabel 2. Uji Validitas
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	77,96	31,540	,376	,877
X2	77,84	30,764	,489	,873
X3	77,80	31,916	,396	,876
X4	77,82	29,945	,661	,866
X5	77,92	31,452	,405	,876
X6	77,92	32,285	,370	,876
X7	77,80	30,457	,615	,868
X8	77,82	29,945	,661	,866
X9	77,82	30,278	,655	,867
X10	77,96	31,915	,345	,878
Y1	77,82	31,153	,457	,874
Y2	77,78	32,136	,351	,877
Y3	77,82	29,945	,661	,866
Y4	77,80	30,166	,617	,868
Y5	77,92	31,452	,405	,876
Y6	77,90	32,344	,349	,877
Y7	77,82	30,195	,618	,868
Y8	77,98	31,312	,391	,877
Y9	77,86	30,708	,504	,872

Tabel 3. Nilai Signifikan rtabel

Tingkat Signifikasi uji satu arah					
Df = (N-2)	0.5	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat Signifikasi uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa item pertanyaan X1 – X10 Untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah Valid. Sedangkan item pertanyaan Y1 – Y9 Untuk variabel Kepuasan Pasien juga Valid. Berdasarkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} adalah **0.2377** dengan taraf signifikan 0.1 atau 10%. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil Coreected Item Total Correlation.

B. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,879	19

Hasil Uji Reliabilitas diatas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan r_{tabel} sebesar **0.879** dan *N of Items* atau item pertanyaan adalah 19 pertanyaan dengan r_{tabel} sebesar **0.2377**. Hasilnya *reliable* karena $r_{hitung} \mathbf{0.879} > r_{tabel} \mathbf{0.2377}$.

C. Uji Regresi Linier Sederhana

Dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 20 diketahui hasil uji regresi linier sederhana untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai *variabel dependent*, bila nilai dari *variabel independent* dirubah-rubah atau dinaik turunkan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,526	1,667		,915	,365
	Kualitas Pelayanan	,867	,038	,957	22,521	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Persamaan Regresi diatas dapat disusun:

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 1,526 + 0,867X$$

Persamaan diatas berartikan bahwa 1,526 memiliki angka konstan dimana tidak dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan. Sedangkan pada hasil 0,867 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien yang cukup kuat.

Terlihat bahwa pada perolehan nilai Sig. Variabel Kualitas Pelayanan (X) mendapatkan nilai sebesar 0,000 yang dimana hasil tersebut bernilai $< 0,10$. Maka, sesuai dengan kaidah pengambilan keputusan bahwa untuk menolak H_0 dan menerima H_1 atau yang berartikan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

D. Uji Hipotesis Terhadap Korelasi (Uji t Hipotesis)

Tabel 6. Nilai Signifikan t_{tabel}

Tingkat Signifikasi uji satu arah					
Df = (N-2)	0.05	0.25	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat Signifikasi uji dua arah				

	0.1	0.05	0.025	0.01	0.001
46	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.41019
47	1.2998	1.67793	2.01174	2.40835	2.40835
48	1.2994	1.67722	2.01063	2.40658	2.40658
49	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.40489
50	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.40327

Sumber : (Harys, 2020)

Tabel 7. Hasil Uji t Hipotesis Coefficients^a
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,526	1,667		,915	,365
	Kualitas Pelayanan	,867	,038	,957	22,521	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Untuk t_{tabel} (df) = n-2, dimana n = jumlah sampel, jadi df = 49 - 2 = 47. Dengan pengujian dua sisi (Signifikansi = 0.10), maka diperoleh t_{tabel} sebesar **1.2998**.

Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa t_{hitung} untuk Variabel Kualitas Pelayanan sebesar **22.521** dan untuk t_{tabel} dengan nilai signifikan **1.2998** yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ (**22.521 > 1.2998**) Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

E. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,957 ^a	,915	,913	,829

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel 9. Tabel Interval Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,1000	Sangat Kuat

Berdasarkan hasil analisis koefisien Determinasi pada tabel 8 dapat diperoleh Nilai R **0.957** dan Nilai R^2 (R Square) sebesar **0.915**. Maka, hasilnya sebesar **91.5%** pengaruh dari variabel Kualitas pelayanan pasien terhadap Kepuasan Pasien. Sedangkan, sisanya 8.5% dipengaruhi oleh variabel lain atau *error* (e).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Penulis di Puskesmas X, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X adalah 91,5 %. Hasil perhitungan nilai R^2 (R Square), menunjukkan bahwa variabel independen (Kualitas Pelayanan) berpengaruh 91,5% terhadap variabel dependent (Kepuasan Pasien) dan 8,5 % dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan hasil uji(t) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang dibuktikan dengan $t_{hitung}(22, 251) > t_{tabel}(1,2998)$.
2. Masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien adalah SIKDA dan akses internet Puskesmas yang sering terjadi gangguan atau eror pada saat jam sibuk pelayanan sehingga mengakibatkan pasien tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal dan banyaknya pasien yang kurang mengerti untuk prosedur pelayanan pendaftaran melalui website atau aplikasi JKN Mobile sehingga pelayanan dinilai kurang efektif.
3. Upaya yang dilakukan Puskesmas X adalah Petugas telah berupaya melakukan pendaftaran manual sementara agar pelayanan tetap dapat dilakukan untuk meminimalisir kendala yang terjadi. Mensosialisasikan kepada pasien bahwa poliklinik tersebut membatasi pasien untuk berobat setiap harinya, sehingga untuk mendapatkan jadwal tersebut, pasien dianjurkan untuk melakukan pendaftaran online.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaln Chavez, A. M., & Guevara Paredes, K. E. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 69 Tahun 2014.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Harys. (2020). Penelitian Kuantitatif. 34–46. <https://www.jopglass.com/penelitian-kuantitatif/>
- Istiani, N., & Islamy, A. (2020). Pengaruh Media sosial Terhadap Perubahan Sosial. *Asy Syar' Iyyah: Jurnal Ilmu Syari'Ah Dan Perbankan Islam*, 5(2), 202–225. <https://doi.org/10.32923/asy.v5i2.1586>
- Keppmenkes, R. (2007). 14 KMK No. 1165 ttg Pola Tarif RS BLU .pdf (pp. 1–2).
- Notoadmodjo. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif Deskriptif. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Nuraeni, E., Gunawan, E., Abdussalaam, F., & Sukmawijaya, J. (2023). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pasien Sebagai Solusi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan. *Infotek: Jurnal Informatika dan Teknologi*, 6(2), 319–327.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022*, 151(2), 10–17.
- Permenkes RI. (2020). Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Implementation Science*, 39(1), 1–15. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Prof. Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D.
- Sumarno, G. dan, Hf, V. D. C., Di, M. P., & Hf, V. D. C. (2009). Undang Undang No 44 Tahun 2009,. “Tentang Rumah Sakit.” *ANALISIS PENGARUH BOOKVALUE PER SHARE TERHADAP HARGA SAHAM PERUSAHAAN DI BURSA EFEK JAKARTA (STUDI KASUS PERUSAHAAN KELOMPOK LQ-45)* Oleh, 5(3), 1–8. <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>
- Wahab, S., & Farensa, S. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN RSIA SETYA BHAKTI DEPOK. *INFOKES (Informasi Kesehatan)*, 6(2), 40–47.
- Wahyuni, A. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018.