

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN NGAWI

Iksan Dito Adiyoga¹, Fitri Budi Astuti², Istiqori³

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

² Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

³ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

ABSTRAK

Hasil survey pendahuluan pada pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi sebanyak 65% dari surat aduan di kotak saran yang tersedia banyak mengeluh tentang pelayanan di puskesmas Bringin. Kepuasan atau ketidakpuasan akan memengaruhi aktivitas konsumen berikutnya, rasa puas akan memengaruhi konsumen untuk memakai jasa pelayanan berikutnya, tetapi jika konsumen merasa tidak puas, konsumen akan beralih kepada yang lain. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik adalah *cross sectional*. jumlah sampel sebanyak 50 responden dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil Penelitian ini mayoritas responden menyatakan bahwa sebanyak 28 responden (56%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan cukup. Mayoritas responden sebanyak 34 responden (70%) menyatakan bahwa pasien puas terhadap kualitas pelayanan. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor bukti fisik, keandalan, ketanggapan, empati dan asuransi ditunjukkan nilai F hitung sebesar 56.624 dengan *p value* $0,000 < 0,05$ sehingga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan

ABSTRACT

Preliminary survey results in hospitalized patients in health centers Ngawi Bringin as much as 65% of the letter of complaint in the suggestion box available many complain about bringin in primary care. Satisfaction or dissatisfaction will affect the next consumer activity, a sense of satisfaction will influence the consumer to use the services of the following services, but if consumers are not satisfied, consumers will switch to the other. To determine the effect of service quality on patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. This study is a cross sectional analytical survey. the total sample of 50 respondents to the sampling technique using total sampling. Bivariate analysis in this study uses multiple linear regression. The majority of respondents stated that as many as 28 respondents (56%) stated that the quality of service enough. The majority of respondents as many as 34 respondents (70%) stated that patients satisfied with the quality of service. No influence on the reliability of patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. No influence on the reliability of patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. There is the influence responsiveness to patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. There is a guarantee against the influence of patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. There is the effect of empathy for patient satisfaction in the health centers Bringin district Ngawi. The results showed that the factor of physical evidence, reliability, responsiveness, empathy and demonstrated insurance calculated F value of 56 624 with p value 0,000 <0,05 so that there is the influence of service quality on patient satisfaction at health centers Bringin district Ngawi.

Keyword : Quality of service, satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut Kotler (2005) bahwa tingkat kepuasan konsumen merupakan suatu fungsi dari keadaan produk yang sebenarnya dengan keadaan produk yang diharapkan konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan akan memengaruhi aktivitas konsumen berikutnya, rasa puas akan memengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian berikutnya, tetapi jika konsumen merasa tidak puas, konsumen akan beralih kepada yang lain.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi?

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.

2. Tujuan Khusus

Menganalisis pengaruh faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.

Landasan Teori

a. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. keseluruhan ini

berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para pegawai atau karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan itu dengan tanggap terhadap kebutuhan pasien, cepat memperhatikan dan mengatasi kebutuhan-kebutuhan.

c. Jaminan (*assurance*)

Mencangkup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pada karyawan, bebas dari bahaya, risiko, keragu-raguan, memiliki kompetensi, percaya diri dan menimbulkan keyakinan kebenaran (obyektif).

d. Empati (*emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi

yang baik dan memahami kebutuhan konsumen yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap konsumen, melayani konsumen dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi yang baik dan benar serta bersikap dengan penuh simpati.

e. Bukti fisik (*tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, peralatan pegawai, kebersihan (kesehatan), ruangan baik teratur rapi, berpakaian rapi dan harmonis, penampilan karyawan atau peralatannya dan alat komunikasi (Tjiptono, 2006)

Jenis/desain penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah survei analitik, yaitu penelitian yang melakukan

analisis korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen (Notomatmodjo, 2010). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* dimana data yang menyangkut variabel independen dan variabel dependen dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang bila responden hanya diberi kesempatan untuk memilih jawaban yang telah disediakan (Sumarsono, 2004).

Cara mengukur kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan kuesioner yang terdiri

dari 30 item pernyataan dengan skor minimal 30 point dan skor maksimal 120 point dengan skala ordinal.

Cara mengukur mutu pelayananyaitu dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 16item pernyataan dengan skor minimal 16 point dan skor maksimal 64 point dengan skala ordinal.

Karakteristik Responden

a. Deskripsi Responden

berdasarkan Umur

Dari hasil penyebaran kuesioner maka didapat diketahui hasil pengelompokkan responden berdasarkan umur berikut ini :

Umur	Jumlah	Prese ntase (%)
17 – 30	11	22,0
31 – 45	23	46,0
> 45	16	32,0
Jumlah	50	100

Tabel 4.1
Umur Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dengan usia 17–30 tahun sebanyak 11 orang (22%), responden dengan usia 31 – 45 tahun sebanyak 23 orang (46%) dan responden dengan usia lebih dari 45 tahun sebanyak 15 orang (32%).

Analisis Univariat

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik keandalan, ketanggapan, jaminan, dan kepedulian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Jumlah	Presentase (%)
Cukup	28	56,0
Kurang	22	44,0
Jumlah	50	100

Sumber : data primer 2015

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 28 responden (56,0%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan cukup dan sebanyak 22 responden (44%) menyatakan bahwa

kualitas pelayanan kurang.

Hasil tanggapan responden tentang kepuasan pasien dapat dilihat sebagai berikut :

Kepuasan Pasien	Jumlah	Presentase (%)
Puas	34	68,0
Cukup	15	30,0
Kurang	1	2,0
Jumlah	50	100

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi tentang Kepuasan Pasien
Sumber : data primer diolah, 2015

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 34 responden (68%) menyatakan bahwa puas terhadap kualitas pelayanan, sebanyak 15

responden (30%) menyatakan bahwa pasien cukup puas terhadap kualitas pelayanan dan sebanyak 1 responden (2,0%) menyatakan bahwa pasien kurang puas terhadap kualitas pelayanan.

Analisis Bivariat

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai

koefisien regresi variabel bukti fisik bernilai positif (0,249), hal ini berarti apabila bukti fisik meningkat maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan. Hasil koefisien regresi variabel keandalan bernilai positif (0,415), hal ini berarti bahwa apabila keandalan meningkat semakin baik maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Hasil koefisien regresi variabel ketanggapan bernilai positif (0,512), hal ini berarti bahwa apabila ketanggapan meningkat semakin baik maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Koefisien regresi variabel bukti fisik bernilai positif (0,514), hal ini berarti apabila jaminan yang diberikan meningkat maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan. Koefisien regresi variabel empati bernilai positif (0,953), hal ini berarti apabila empati meningkat maka

kepuasan pasien akan mengalami peningkatan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 28 responden (56,0%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan puas dan sebanyak 22 responden (44%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kurang. Menurut Tjandra (2003), kenyataan dalam industri rumah sakit yang disebut pelanggan (*customer*) tidak selalu mereka yang menerima pelayanan. Pasien adalah mereka yang diobati di penyedia layanan kesehatan. Akan tetapi, kadang-kadang bukan mereka sendiri yang menentukan di penyedia layanan kesehatan mana mereka harus dirawat. Di luar negeri pihak asuransilah yang menentukan penyedia layanan kesehatan mana yang boleh didatangi pasien. Jadi,

jelasnya, kendati pasien adalah mereka yang memang diobati di suatu penyedia layanan kesehatan, tetapi keputusan menggunakan jasa penyedia layanan kesehatan belum tentu ada di tangan pasien itu. Artinya, kalau ada upaya pemasaran seperti bisnis lain pada umumnya, maka target pemasaran itu menjadi amat luas, bisa pasiennya, bisa tempat kerjanya, bisa para dokter yang praktek di sekitar rumah sakit, dan bisa juga pihak asuransi. Selain itu, jenis tindakan medis yang akan dilakukan dan pengobatan yang diberikan juga tidak tergantung pada pasiennya, tapi tergantung dari dokter yang merawatnya. Kenyataan menunjukkan bahwa pentingnya peran para profesional, termasuk dokter, perawat, ahli farmasi, fisioterapi, radiografer, ahli gizi dan lain-lain.

Simpulan

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mayoritas responden menyatakan bahwa sebanyak 28 responden (56%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan cukup.
2. Mayoritas responden sebanyak 34 responden (70%) menyatakan bahwa pasien puas terhadap kualitas pelayanan.
3. Kualitas pelayanan dari faktor bukti fisik (*tangible*) diperoleh nilai t hitung 1,749 dengan signifikansi $0,087 > 0,05$. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh signifikan dari bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi
4. Kualitas pelayanan dari faktor keandalan (*reliability*) diperoleh nilai t hitung 2,397 dengan

5. signifikansi $0,021 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi
6. Kualitas pelayanan dari variabel ketanggapan diperoleh nilai t hitung 3,207 dengan signifikansi $0,002 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi
7. Kualitas pelayanan dari faktor variabel jaminan diperoleh nilai t hitung 2,843 dengan signifikansi $0,007 < 0,05$. Hal 57 berarti bahwa ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi
8. Kualitas pelayanan dari variabel empati diperoleh nilai t hitung 4,835 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.
9. Pengaruh faktor bukti fisik, keandalan, ketanggapan, empati dan asuransiditunjukkan nilai F hitung sebesar 56.624 dengan p value $0,000 < 0,05$ sehingga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi

Saran

Saran-saran dari hasil penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Institusi Pendidikan

Hendaknya lebih meningkatkan literatur yang berhubungan dengan pelayanan dan kepuasan dalam rangka meningkatkan pengetahuan mahasiswa.

2. Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi

Diharapkan Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi, kebersihan (kesehatan), ruangan baik teratur rapi sehingga pasien merasa nyaman dan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Diharapkan juga bahwa empati dari karyawan puskesmas Bringin terus dijaga dan ditingkatkan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Bringin.

3. Peneliti selanjutnya

Hendaknya melakukan penelitian dengan memperluas sampel penelitian yaitu tidak hanya poliklinik jiwa saja, tetapi juga di keseluruhan pelayanan yang ada di Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi.