

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MANTRIJEON KOTA YOGYAKARTA

Mahirah Afigah¹, Woro Ispandiyah²
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surya Global Yogyakarta
E-mail: woroispandiyah87@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan merupakan elemen yang penting dalam kegiatan evaluasi pada pelayanan di Puskesmas dengan mengukur respon pasien setelah penggunaan jasa. Pasien Puskesmas Mantrijeron merasa kurang nyaman pada waktu pelayanan yang diberikan dan capaian indeks kepuasan menunjukkan pada kategori cukup. Tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan Puskesmas. Metode penelitian menggunakan kuantitatif secara crosseccsional dengan populasi 4.583 sebanyak secara accidental sampling dengan analisis data regresi linier. Berdasarkan hasil uji regresi linier menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p=0,000$). Sehingga diketahui Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mantrijeron, dengan dimensi reliability dan empathy sebagai faktor yang paling berpengaruh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

HEALTH SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS MANTRIJEON YOGYAKARTA

ABSTRACT

Satisfaction is an important element in evaluating services at the Community Health Center by measuring patient responses after using the service. Patients at the Mantrijeron Community Health Center felt uncomfortable during the service provided, and the satisfaction index achievement was in the sufficient category. This will certainly affect the quality of the Community Health Center's services. The research method used a quantitative cross-sectional method with a population of 4583 by accidental sampling with linear regression data analysis. Based on the results of the linear regression test, it showed that service quality had a significant effect on patient satisfaction ($p = 0.000$). Thus, it is known that service quality has an effect on patient satisfaction at the Mantrijeron Community Health Center, with the dimensions of reliability and empathy as the most influential factors.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Survei Badan Pusat Statistik (2020) menunjukkan bahwa dari 17.280 responden masyarakat di seluruh Indonesia, 81% menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan menggunakan BPJS. Tingkat kepuasan pasien di Fasilitas Rujukan Kesehatan Tingkat Lanjut (FRKTL) rumah sakit pemerintah adalah 80%, sedangkan rumah sakit swasta mencapai 83%.

Standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%, bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016).

Adapun data kepuasan pasien yang peneliti dapatkan sendiri dengan cara melihat review atau ulasan-ulasan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien yang berobat di Puskesmas Mantrijeron melalui google maps Puskesmas Mantrijeron, didapatkan hasil bahwa terdapat 34 dari 73 pasien yang memberikan ulasan merasa ada ketidaknyamanan pada pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan, khususnya terkait waktu pelayanan. Setelah peneliti melakukan studi pendahuluan pada bulan Oktober tahun 2023 di Puskesmas Mantrijeron dengan cara turun langsung ke puskesmas untuk meminta atau mengambil rekaman data kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, ternyata hasilnya menunjukkan bahwa memang benar ada ketidaknyamanan dirasakan oleh para pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan, khususnya terkait waktu pelayanan.

Berdasarkan data rekaman kepuasan pasien menunjukkan terdapat

ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan, khususnya terkait waktu pelayanan dengan kategori cukup. Sehingga penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Mantrijeron.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif. Merupakan penelitian deskriptif dimana subjek penelitian dilakukan identifikasi melalui lembar kuesioner pada pasien Puskesmas Mantrijeron. Adapun rancangan penelitian yaitu menggunakan rancangan cross sectional untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang datang berobat di Puskesmas Mantrijeron.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien secara accidental sampling dikarenakan semua responden mempunyai peluang yang sama dan tidak terdapat pertimbangan karakteristik namun terdapat keterbatasan akses kepada seluruh populasi pasien. Populasi penelitian sebanyak 4.583 responden dengan sampel sebanyak 98 responden. Adapun data sekunder didapatkan dari Puskesmas dan Dinas Kesehatan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden kemudian dilakukan Uji T untuk mengetahui pengaruh dimensi pelayanan secara parsial dan analisis multivariat dengan uji regresi linier berganda digunakan untuk menguji seberapa besar hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umur	10-30 tahun	36	36,7
	31-60 tahun	46	46,9
	61-90 tahun	16	16,3
Jenis Kelamin	Laki-laki	30	30,6
	Perempuan	68	69,4
Pendidikan	SD	8	8,2
	SLTP	9	9,2
	SLTA	55	56,1
	Diploma	5	5,1
	S1	18	18,4
	S2	2	2
	S3	1	1
Pekerjaan	IRT	23	23,5
	Lain-lain	25	25,5
	Pegawai Swasta	20	20,4
	Pelajar/Mahasiswa	19	19,4
	PNS	1	1
	Wiraswasta	10	10,2
Total Responden	—	98	100

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berada pada kelompok umur 31-60 tahun (46,9%), yang merupakan kelompok usia produktif dan memiliki kecenderungan aktif menggunakan layanan kesehatan. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (69,4%), sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa perempuan cenderung lebih sering memanfaatkan fasilitas kesehatan dibandingkan laki-laki.

Dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SLTA (56,1%), diikuti pendidikan tinggi (S1) sebesar 18,4%. Tingkat pendidikan yang cukup baik ini berpotensi mempengaruhi persepsi dan penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Pada aspek pekerjaan, distribusi terbesar berada pada kategori lain-lain (25,5%) yang mencakup pekerjaan tidak tetap atau tidak terklasifikasi spesifik, diikuti ibu rumah tangga (23,5%) dan pegawai swasta (20,4%). Komposisi pekerjaan ini menunjukkan bahwa responden berasal dari

latar belakang sosial ekonomi yang beragam, yang dapat memengaruhi kebutuhan dan ekspektasi mereka terhadap layanan di Puskesmas.

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui dimensi kualitas mutu pengujian dilakukan secara parsial menggunakan Uji T, dengan kriteria: apabila nilai signifikansi (p-value) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima (terdapat pengaruh signifikan), sedangkan jika nilai signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak terdapat pengaruh signifikan).

Tabel 2.
 Hasil Uji T Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.202	2.807		2.209	.030
Tangible (Bukti Fisik)	.043	.193	.020	.221	.826
Reliability (Kehandalan)	.456	.197	.271	2.313	.023
Responsiveness (Daya Tanggap)	.268	.250	.137	1.070	.287
Assurance (Jaminan)	.073	.487	.030	.150	.881
Empathy (Empati)	1.089	.371	.469	2.935	.004

Berdasar tabel 2 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dari dimensi Tangibles (bukti fisik) memiliki nilai Sig. 0,826 ($> 0,05$) sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Reliability (kehandalan) memiliki nilai Sig. 0,023 ($< 0,05$) sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Responsiveness (daya tanggap) memiliki nilai Sig. 0,287 ($> 0,05$) sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Assurance (jaminan) memiliki nilai Sig. 0,881 ($> 0,05$) sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Empathy (empati) memiliki nilai Sig. 0,004 ($< 0,05$) sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Analisis multivariat dilakukan untuk menguji pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kepuasan pasien secara simultan. Pengujian dilakukan menggunakan Uji F, dengan kriteria apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama).

PEMBAHASAN

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry), hanya Reliability (kehandalan) dan Empathy (empati) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien di Puskesmas Mantrijeron lebih mengutamakan konsistensi pelayanan yang dapat diandalkan dan perhatian personal dari tenaga kesehatan dibandingkan faktor fisik, daya tanggap, atau jaminan pelayanan.

Dimensi Empathy menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Suryani et al. (2021) yang menemukan bahwa perhatian, kepedulian, dan komunikasi interpersonal yang baik dapat menciptakan hubungan emosional positif antara tenaga kesehatan dan pasien, sehingga meningkatkan persepsi kualitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan primer seperti puskesmas, interaksi yang personal menjadi sangat penting karena pasien mengharapkan perlakuan yang manusiawi dan penuh perhatian.

Dimensi Reliability juga terbukti

signifikan, menandakan bahwa kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai janji, akurat, dan tepat waktu sangat memengaruhi tingkat kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Hidayat (2020) yang menegaskan bahwa keandalan tenaga kesehatan dalam memberikan diagnosis, tindakan, dan informasi yang benar berkontribusi besar terhadap kepercayaan pasien.

Sebaliknya, dimensi Tangible, Responsiveness, dan Assurance tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Tidak signifikannya dimensi Tangible dapat disebabkan oleh persepsi pasien bahwa kondisi fisik fasilitas puskesmas sudah memadai, sehingga tidak menjadi pembeda utama dalam penilaian kepuasan. Demikian pula, Responsiveness dan Assurance mungkin dianggap sudah berada pada tingkat yang cukup baik sehingga tidak lagi menjadi perhatian utama pasien dibandingkan aspek empati dan kehandalan.

Hasil analisis multivariat memperkuat temuan ini, menunjukkan bahwa secara simultan kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Artinya, meskipun tidak semua dimensi berpengaruh secara parsial, kombinasi keseluruhannya tetap memberikan kontribusi penting. Hal ini mendukung konsep SERVQUAL bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi multidimensi yang saling melengkapi.

Dengan demikian, strategi peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Mantrijeron sebaiknya memprioritaskan penguatan dimensi Empathy dan Reliability tanpa mengabaikan pemeliharaan kualitas pada dimensi lainnya. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pasien serta citra positif puskesmas di masyarakat.

PENUTUP

Dimensi Empathy (empati) dan Reliability (kehandalan) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mantrijeron Kota Yogyakarta Tahun 2024. Dimensi Empathy menjadi faktor paling dominan (Sig. 0,004) diikuti oleh Reliability (Sig. 0,023).

Dimensi Tangible (bukti fisik), Responsiveness (daya tanggap), dan Assurance (jaminan) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$), yang berarti kombinasi seluruh aspek pelayanan tetap memberikan kontribusi penting terhadap persepsi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, R. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan (responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangibles) terhadap kepuasan konsumen.
- Ani, S., & Ai, S. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S".
- Ary, S. (2023). Tingkat kepuasan pengunjung puskesmas di Kota Yogyakarta studi berdasarkan review Google Maps.
- Badan Pusat Jasa Statistik. (2020). Data kepuasan responden masyarakat di seluruh Indonesia.
- Etik, P., Syadza, Z. J., & Haerdiansyah, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
- Imran, Y., Yuliharsi, A., & Yimmi, S. (2021).

- Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas.
- Jarliyah, H., & Nadiya, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan.
- Notoatmodjo, S. (2005). Metode penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sattar, M., Mihani, & Devi, S. W. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada CV Bahagia Samarinda.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Taufik. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poncowati Kabupaten Lampung Tengah.
- World Health Organization. (2021). Data tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara.