

## Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar

Novi Aryanti<sup>1</sup>, Muhammad Irwan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Sulawesi Barat, Majene

<sup>2</sup>Jurusan Keperawatan Fakultas Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat, Majene

Email: [1novi.neo@gmail.com](mailto:1novi.neo@gmail.com), [2muhammad.irwan@unsulbar.ac.id](mailto:2muhammad.irwan@unsulbar.ac.id)

### Abstract

**Purpose** of this study was to determine and analyze of service quality dimensions of service quality are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy toward patient satisfaction partially or simultaneously and to find out and analyze the most dominant dimensions of service quality.

**Method** used accidental sampling. Data collection used questionnaires. The sample used in this study is 98 respondents. Data analysis method used quantitative analysis using validity and reliability test, F test, the coefficient of determination, t test and linear regression analysis.

**Results** of this study showed that the quality of service that consists of tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) simultaneously significant effect on patient satisfaction. Partially, Responsiveness variable (X3) and Empathy (X5) showed significant effect on satisfaction (Y). While, variable Tangibles (X1), Reliability (X2) and Assurance (X4) partially did not show significant effect on satisfaction (Y).

**Keywords:** tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy

### Abstrak

**Tujuan** penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dari dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) secara parsial atau simultan dan untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan.

**Metode** pengambilan sampel dengan menggunakan accidental sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi linier berganda.

Artikel Info  
Dikirim. : 25 Mei 2022  
Revisi. : 25 Juni 2022  
Diterbitkan: 07 Juli 2022

**Hasil** penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empaty (X5) secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, variabel responsiveness (X3) dan empathy (X5) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sedangkan variabel Tangibles (X1), reliability (X2), dan assurance (X4) secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

**Kata Kunci** : bukti langsung, keadilan, daya tanggap, jaminan, empati

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi pelayanan kesehatan di puskesmas menghadapi suatu masalah akibat kompetensi pelayanan kesehatan akibat adanya investasi asing dan pelayanan kesehatan swasta (Azrul Azwar, 1996). Sementara itu, terjadi pula keadaan menarik di mana staf tenaga kesehatan melakukan berbagai tindakan untuk mencari pendapatan lebih tinggi, Akibatnya pelayanan kesehatan yang dulu bersifat misionaris telah berubah menjadi suatu lembaga di mana para profesional seperti tenaga medis dan paramedis serta tenaga lainnya mencari nafkah untuk hidup (Marwa, 2021). Di samping itu banyak tenaga kesehatan yang bekerja tidak sesuai dengan kompetensinya, akibat dari ketidakmampuan lembaga Puskesmas dalam memberikan insentif (Azwar Azrul, 2014).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang memuaskan pelanggan yang diberikan sesuai dengan standard dan etika profesi. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu aspek yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Hasibuan, A, Zulfendri, Aulia, 2019). Pelayanan kesehatan di Puskesmas berkaitan dengan mutu dan berorientasi kepada kepuasan pasien, di kenal dengan pelayanan prima (Rohman et al., 2022). Pelayanan Prima adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien

sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada Puskesmas (Hadjam, 2016). Disamping pelayanan prima, puskesmas juga dituntut dengan standar pelayanan kesehatan melalui akreditasi puskesmas dimana semua pelayanan yang dilakukan baik dalam dan luar gedung mengacu pada standar yang dikenal dengan SOP (standar operasional prosedur) (Permenkes, 2019).

Keluhan terhadap pelayanan di puskesmas Tinambung sering terdengar secara langsung maupun melalui media sosial. Dipandang dari :

1. tangible (bukti fisik) dimana gedung rawat jalan belum memberikan kenyamanan yang baik bagi pasien karena masih ada keluhan ruang tunggu yang panas, kebersihan masih kurang karena sampah medis maupun non medis belum terkelola dengan baik, peralatan yang digunakan masih ada beberapa yang belum standar.
2. Reliability (kehandalan) dimana data informasi belum lengkap
3. Responsiveness (daya tanggap) kadang-kadang masih ada beberapa pelayanan yang lambat, karena keterbatasan petugas.
4. Assurance (jaminan) masih ada beberapa pasien belum mendapatkan keterangan yang jelas terutama tentang penyakit yang diderita.
5. Empathy (empati) petugas dan pasien kadang-kadang terjadi perdebatan terutama dibagian loket pendaftaran.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey deskriptif. Penggunaan metode ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan informasi yang diperoleh berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar, dengan maksud untuk melihat pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan waktu untuk penelitian ± 2 (dua) Bulan, yaitu dari Maret sampai April 2022.

Populasi penelitian adalah semua pasien umum rawat jalan umum Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode accidental sampling. Jumlah populasi selama dua bulan terakhir (Januari-Februari 2022) adalah sebanyak 5.573 orang. Berdasarkan populasi itu maka dilakukan tehnik penarikan sampel dengan menggunakan rumus T Taro Yamane, sehingga didapatkan 98 sampel (Yammae, 1967). Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dan kuesioner.

Dalam penelitian ini digunakan model analisis regresi berganda (Multiple Regression Analysis) dipergunakan untuk mengetahui pengaruh tangibility (bukti-bukti fisik) X1, reliability (keandalan) X2, responsiveness (daya tanggap) X3, assurance (kepercayaan dan keamanan) X4, dan empathy (kemempupahaman) X5 terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar (Y). Dimana pengujian hipotesis dilakukan satu persatu dari setiap variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda yang diolah melalui program SPSS 25.

## HASIL

### Deskripsi Responden

Dari 98 responden, 35,7 % berjenis kelamin laki-laki dan 64,3 % berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kebanyakan responden penelitian ini adalah perempuan. Berdasarkan umur > 50 tahun yaitu 27,6%. Sedangkan sebagian kecil responden berumur < 20 tahun yaitu 3,1%. Berdasarkan alamat desa Karama yaitu 22,4%. Sedangkan sebagian kecil responden beralamat desa sepabatu yaitu 3,1%. Berdasarkan pendidikan terakhir SMA yaitu 32,7%. Sedangkan sebagian kecil responden pendidikan terakhir pasca sarjana yaitu 1%. Berdasarkan pekerjaan lainnya, yaitu sebagai nelayan dengan 51%. Sedangkan sebagian kecil pekerjaan responden adalah pensiun yaitu 3,1%. Berdasarkan penghasilan < 1 juta yaitu 81,6%. Sedangkan sebagian kecil responden berpenghasilan > 5-7 juta dan >7-10 juta yaitu 1%.

Uji F

Tabel 1. Hasil Uji Statistik F

Model	F	Sig
Regression	37,75	0,00 <sup>b</sup>

Sumber Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 1 data menunjukkan bahwa nilai F sebesar 37,75 > 2,31 (F tabel) dapat diterima pada taraf signifikansi 0,00 % < dari taraf signifikansi 0,05 sehingga secara bersama-sama model regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah baik, sedangkan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), Assurance (X4) dan empathy (X5) secara bersama-sama/simultan mempengaruhi kepuasan pasien (Y).

### Uji T

Tabel 2. Uji Statistik T

Variabel	T Hitung	T Tabel	Sig	Keterangan

Bukti fisik (Tangibles)	-0,43	1,99	0,67	Tidak signifikan
Kehandalan (Reliability)	0,51	1,99	0,61	Tidak signifikan
Daya tanggap (Responsiveness)	2,17	1,99	0,32	signifikan
Jaminan (Assurance)	1,28	1,99	0,21	Tidak signifikan
Empati (Empaty)	4,16	1,99	0,00	signifikan

Sumber Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa nilai signifikansi t untuk tangible (X1) adalah sebesar 0,67 lebih besar dari 0,05 dengan t hitung - 0,43 < 1,99 (t tabel). Dengan demikian tangible tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Nilai signifikansi t untuk reliability (X2) adalah sebesar 0,61 lebih besar dari 0,05 dengan t hitung 0,51 < 1,99 (t tabel). Dengan demikian reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Nilai signifikansi t untuk responsiveness (X3) adalah sebesar 0,03 lebih kecil dari 0,05 dengan t hitung 2,17 > 1,99 (t tabel). Dengan demikian responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Nilai signifikansi t untuk assurance (X4) adalah sebesar 0,21 lebih besar dari 0,05 dengan t hitung 1,28 < 1,99 (t tabel). Dengan demikian assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Nilai signifikansi t untuk assurance (X5) adalah sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 dengan t hitung 4,16 > 1,99 (t tabel). Dengan demikian empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

R Square

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.82 <sup>b</sup>	0.67	0,66

Sumber Data Primer 2022

Besarnya pengaruh Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Empathy (X5) terhadap kepuasan (Y) dilihat dari nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yaitu nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yang dihasilkan dalam penelitian

ini sebesar 0,67 menunjukkan model regresi mampu menerangkan variabel kepuasan sebesar 67 % sedangkan sisanya 33 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Bukti Fisik (Tangibles) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (tangible) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika perlengkapan sarana dan prasarana meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan belum tentu akan meningkat pula. Menurut Parasuraman et al Sarana fisik (Tangible) : meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Parasuraman, 1994). Dalam penelitian ini, yang ditanyakan kepada responden adalah masalah kebersihan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas diagnosa, kenyamanan dalam menjalani proses pemeriksaan, dan kelengkapan ketersediaan obat. Didapatkan nilai yang terendah adalah kelengkapan fasilitas diagnosa hal ini karena masih kurangnya fasilitas untuk pemeriksaan dimana sampai saat ini puskesmas belum memenuhi standar peralatan yang sesuai dengan Permenkes No.75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang didalamnya tertuang standar peralatan minimal yang harus dimiliki oleh puskesmas (Permenkes, 2014). Sedangkan nilai yang tertinggi yaitu kenyamanan dalam menjalani proses pemeriksaan, hal ini tercermin dari ruang pemeriksaan yang nyaman dan dilengkapi AC.

### Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keandalan (reliability) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai

dengan apa yang dijanjikan belum tentu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Menurut Parasuraman et al Daya tanggap (Responsiveness) : kemampuan para staf untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah kecepatan pelayanan petugas administrasi, kecepatan pelayanan dokter, dan kecepatan pelayanan petugas obat. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah kecepatan pelayanan petugas administrasi dalam hal ini pelayanan loket pendaftaran dan nilai yang paling tinggi adalah kecepatan pelayanan dokter. Untuk dimensi reliability (keandalan) berbicara masalah waktu. Sehingga dalam pelayanan rawat jalan di puskesmas Tinambung telah dilakukan standar waktu pelayanan untuk semua unit layanan.

#### Pengaruh daya tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (responsiveness) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dokter dan petugas lainnya dalam menangani pasien dan kemampuan dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Menurut Parasuraman et al Daya tanggap (Responsiveness) : kemampuan para staf untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah tanggapan tentang kemampuan dokter dalam menangani pasien, tanggapan tentang perawat/bidan tentang keluhan pasien, tanggapan tentang penjelasan dokter mengenai penyakit pasien. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah tanggapan tentang perawat/bidan tentang keluhan pasien dan nilai yang tertinggi adalah tanggapan tentang penjelasan dokter mengenai

penyakit pasien. Dari nilai ini dapat dilihat bahwa petugas perawat dan bidan masih kurang peduli terhadap keluhan pasien dan perawat/bidan perlu meningkatkan kinerja mereka.

#### Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel jaminan (assurance) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika keramahan petugas dalam melayani pasien dan pengetahuan dokter dalam menangani pasien belum tentu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Menurut Parasuraman et al Jaminan (Assurance) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah keramahan petugas dalam melayani pasien, keramahan dokter dalam melayani pasien, pengetahuan dokter dalam melayani pasien. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah keramahan dokter dalam melayani pasien dan nilai yang tertinggi adalah pengetahuan dokter dalam melayani pasien. Dari nilai ini dapat dilihat bahwa keramahan dokter masih rendah sehingga dokter perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.).

#### Pengaruh Kemampupahaman (Emphaty) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kemampupahaman (emphaty) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika kesungguhan petugas dalam memeriksa pasien dan dokter memahami kebutuhan pasien mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Menurut Parasuraman et al Empati (Emphaty) : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan,

komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah kesungguhan perawat/bidan dalam memeriksa pasien, kesungguhan dokter dalam memeriksa pasien, dan dokter memahami akan kebutuhan pasien. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang terkecil adalah dokter memahami akan kebutuhan pasien dan nilai yang tertinggi adalah kesungguhan perawat/bidan dalam memeriksa pasien. Berdasarkan tanggapan responden tampak bahwa masih rendah/kurangnya kebutuhan pasien dipahami oleh dokter sehingga diperlukan dokter lebih memahami kebutuhan pasien, hal ini dikarenakan jumlah tenaga dokter yang ada di puskesmas Tinambung masih kurang (hanya dua orang) sedangkan jumlah penduduk yang dilayani banyak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy tidak semua berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Yang berpengaruh signifikan adalah variabel empathy dan responsiveness. Sedangkan tangibility, reliability dan assurance tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Variabel Tangibility reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan Secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Variabel Tangible (bukti fisik) tidak pengaruh signifikan dan bukan dominan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Tetapi empathy yang berpengaruh dominan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para responden

penelitian dan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar yang telah menerima Kami.

## REFERENCES/DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Azwar. (1996). DAMPAK GLOBALISASI PADA TATANAN PELAYANAN KESEHATAN DI INDONESIA. *DAMPAK GLOBALISASI PADA TATANAN PELAYANAN KESEHATAN DI INDONESIA*.
- Azwar Azrul. (2014). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan IDI Jakarta.
- Hadjam, M. N. R. (2016). Efektivitas pelayanan prima di rumah sakit. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 105–115.  
<https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7684/5953>
- Hasibuan, A, Zulfendri, Aulia, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien program Badan Penyelenggara Jaminan. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 3(1), 24–30.
- Marwa, R. S. (2021). *TANTANGAN DAN ISU STRATEGIS SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN PADA PUSKESMAS DI INDONESIA : KAJIAN LITERATUR TANTANGAN DAN ISU STRATEGIS SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN PADA PUSKESMAS DI INDONESIA : KAJIAN*. December.  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.34919.98724>
- Parasuraman. (1994). *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*.
- Permenkes. (2014). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT*.
- Permenkes. (2019). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4 TAHUN 2019*. In *Ayan* (Vol. 8, Issue 5).
- Rohman, T., Badriah, D. L., & Mamlukah, M. (2022). *HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN*

KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS HAURGEULIS KABUPATEN  
INDRAMAYU 2022. *Journal of Nursing  
Practice and Education*, 3(01), 69–78.  
<https://doi.org/10.34305/jnpe.v3i01.591>

Yammae, T. (1967). *Statistics An Introductory  
Analysis 2nd edition*. New York: Harper  
Publisher.