

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padang Panjang Barat

Yimmi Syavardie

Dosen Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi H. Agus Salim, Bukittinggi
email : yimmi@representative.com

Abstrak

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan di Puskesmas Kebun Sikolos dengan kode Puskesmas P1374010201, alamat jl. Anas Karim no.24 Kelurahan Kampung Manggis, Kecamatan Padangpanjang Barat diperoleh hasil, dari semua variabel ; keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padang Panjang Barat. Nilai ekspektasi B dari variabel keandalan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan para pasien yaitu dengan nilai ekspektasi $B = 2,543$. Sedang pengaruh yang rendah diantara variabel yang diteliti terhadap kepuasan pasien adalah Daya Tanggap, dengan nilai ekspektasi $B = 0,276$.

Kata kunci: daya tanggap; empati; jaminan; keandalan; dan kepuasan pasien

Abstract

The research has been done in Puskesmas Kebun Sikolos code P1374010201, address jl. Karim Anas no.24 Kampung Manggis, Kecamatan Padangpanjang Barat result, of all the variables; reliability, responsiveness, assurance, and empathy have a positive influence and significant impact on patient satisfaction in the sub-district Puskesmas Kebun Sikolos Padang Panjang Barat. The expected value of variable reliability and have a greater influence on the satisfaction of the patients by the expectation value $B = 2.543$. Average low leverage among the studied variables on patient's satisfaction is Response, with the expectation value $B = 0.276$.

Keywords: *empathy ; guarantees; patient satisfaction; reliability; and responsiveness*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten / Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah Kecamatan dari Kabupaten / Kotamadya bersangkutan.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) menurut Kepmenkes 128 tahun 2004, adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/ Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes RI, 2004). Puskesmas memiliki fungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, pusat pelayanan kesehatan strata pertama meliputi pelayanan kesehatan perorangan (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*).

Sejak tahun 2001, desentralisasi kesehatan dilaksanakan dalam penyelenggaraan otonomi daerah. Kondisi ini menggambarkan peran dan fungsi lembaga-lembaga pelayanan kesehatan pada dua kutub yang saling menjauhi, yaitu kutub birokrasi dan kutub lembaga usaha (Trisnantoro, 2004).

Pelaksanaan desentralisasi kesehatan di era otonomi daerah juga menyebabkan perubahan yang mendasar dalam pelayanan kesehatan termasuk di Puskesmas. Perubahan tersebut disebabkan karena dalam penyelenggaraan otonomi, pemerintah daerah mendapat kewenangan dalam pengelolaan keuangan, fungsi-fungsi pemerintahan dan pelayanan. Beberapa daerah mengalami efek kurang menguntungkan dari kebijakan otonomi daerah, antara lain terjadi penurunan kinerja Puskesmas.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan dalam hal ini Puskesmas. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya.

LANDASAN TEORI

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sedangkan Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu:

- a. ***Adanya rasa cinta dan kasih sayang.*** Cinta dan kasih sayang membuat manusia bersedia mengorbankan apa yang ada padanya sesuai kemampuannya, diwujudkan menjadi layanan dan pengorbanan dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat.
- b. ***Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya.*** Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena diminta oleh orang yang

membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan, disamping ada unsur pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.

- c. **Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal.** Inisiatif berbuat baik timbul dari orang yang bukan ini disebut pelayanan. berkepentingan untuk bantuan membantu orang yang membutuhkan.

Menurut Supranto (2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. 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 menurut Arikunto (2002) bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas dan harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut Kotler (2001) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibanding dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah.

Menurut Budiastuti (2002) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain :

a. **Kualitas produk atau jasa**

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan puskesmas tersebut.

b. **Kualitas pelayanan**

Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

c. **Harga**

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga obat yang disediakan pihak puskesmas maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar terhadap obat yang dibeli.

d. **Biaya**

Mendapatkan produk atau jasa, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Sementara itu menurut Haryanti (2000) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

- a. **Karakteristik produk puskesmas** meliputi penampilan bangunan puskesmas, kebersihan dan tipe setiap polinya.

- b. **Harga**, yang termasuk didalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting

dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

- c. **Pelayanan**, yaitu pelayanan keramahan tenaga kesehatan, kecepatan dalam pelayanan. Puskesmas dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke puskesmas tersebut. kepuasan muncul dari kesan pertama pasien masuk Puskesmas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.
- d. **Lokasi**, meliputi letak puskesmas, letak ruang pemeriksaan dan lingkungannya. Letak puskesmas yang strategis, transportasi dan jarak tempuh ke puskesmas yang tidak terlalu lama akan membuat pasien lebih puas.
- e. **Fasilitas**, kelengkapan fasilitas puskesmas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, laboratorium, wc yang bersih dan ruang pemeriksaan. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien.
- f. **Image**, yaitu citra, reputasi dan kepedulian puskesmas terhadap lingkungan. Image juga memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien dimana pasien memandang puskesmas mana yang akan dibutuhkan untuk proses penyembuhan. Pasien dalam menginterpretasi-kan puskesmas berawal dari cara pandang melalui panca indera dari informasi-informasi yang didapatkan dan pengalaman baik dari orang lain

maupun diri sendiri sehingga menghasilkan anggapan yang positif terhadap puskesmas tersebut. Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit.

- g. **Komunikasi**, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

Tingkat kepuasan antar pasien yang satu dengan pasien yang lain berbeda. Hal ini terjadi karena adanya pengaruh dari faktor jabatan, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian. Kepuasan pasien atau konsumen berdasarkan teori-teori diatas tidak hanya dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan oleh suatu puskesmas semata, tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas baik dokter, perawat, dan karyawan-karyawan lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berhubung pasien yang mengunjungi puskesmas ini jumlahnya berfluktuasi, maka sampel ditentukan secara acak atau *Random sampling* dalam rentang waktu Oktober 2015, Nopember 2015, dan Desember 2015. Di peroleh jumlah sampel 88 orang. Dari hasil penyebaran kuisioner maka diperoleh karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin sebagai berikut:

Tabel 1. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kel.	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	33	37,5
2	Wanita	55	62,5
	Jumlah	88	100

Sumber : Pengolahan Data Primer 2016

Dari data Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden wanita dengan jumlah 55 orang atau 62,5 %.

Tabel 2. Berdasarkan Pekerjaan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Ibu RT	26	29,5
2.	Swasta	17	19,3
3.	Pelajar	24	27,3
4.	PNS	11	12,5
5.	Lainnya	10	11,4
Jumlah		88	100

Sumber : Pengolahan Data Primer 2016

Dari data Tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa responden yang terbanyak adalah responden Ibu Rumah Tangga dengan jumlah 55 orang atau 62,5%.

Tabel 3. Uji Ekspektasi B

Variabel	B	df	Sig.	Exp(B)
Keandalan	.933	1	.025	2.543
Jaminan	.498	1	.005	1.110
Daya tanggap	1.286	1	.015	.276
Empati	.533	1	.017	.983
Constant	3.987	1	.025	.019

Sumber : Pengolahan Data Primer 2016

Dari data Tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa nilai ekspektasi B di atas menunjukkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh yang lebih besar yaitu dengan nilai ekspektasi B = 2,543 terhadap kepuasan para pasien pada Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padangpanjang Barat, dibandingkan dengan variabel lainnya yang nilainya lebih kecil dari nilai keandalan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padangpanjang Barat.

Untuk variabel urutan kedua tertinggi, Jaminan dengan nilai ekspektasi B = 1,110; ternyata para tenaga kesehatan di puskesmas memberikan pelayanan yang baik dan hati – hati sehingga para pasien merasa nyaman dan senang untuk berobat di puskesmas ini. Sedang untuk variabel Daya Tanggap, menduduki nilai ekspektasi paling rendah yaitu B = 0,276.

SIMPULAN

Setelah dilakukan pembahasan masalah mengenai Pengaruh Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padangpanjang Barat, dapat ditarik beberapa kesimpulan.

Dari semua variabel ; keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kebun Sikolos Kecamatan Padangpanjang Barat.

Nilai ekspektasi B dari variabel keandalan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan para pasien yaitu dengan nilai ekspektasi B = 2,543. Sedang pengaruh yang rendah diantara variabel adalah Daya Tanggap, dengan nilai ekspektasi B = 0,276.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sinar Harapan, Jakarta.
- Budiastuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/Kualitas-pelayanankeperawatan/>.
- Haryanti (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University. Surabaya.

- Husain Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. *Dasar – Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kelima. Intermedia. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedua Belas), Cetakan Ketiga, PT. Indeks, Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Purwanto, 2007. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Retrieved 28 December 2007 from <http://klinis.wordpress.com>
- Santoso, S. 2010. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Schiffman and Lazar Kanuk, 2000, *Costumer Behaviour*, Internasional Edition, Hall
- Siregar, Charles. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. JP. Cetakan I, Penerbit EGC, Jakarta.
- Supardi, Sudiby. 2008. *Kepuasan pasien rawat inap di puskesmas*, Indramayu.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publising. Malang.
- Trisnantoro, Laksono. 2004. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.