



Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Telaga Kabupaten Gorontalo, Provinsi Gorontalo

The Relationship between the Quality of Health Services and the Satisfaction of Inpatients at the Telaga Community Health Center, Gorontalo district, Gorontalo province

Sylva Flora Ninta Tarigan^{1*}, Rudolf Simatupang²

¹Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jendral Sudirman No.6, Gorontalo, Indonesia; flora.tarigan@ung.ac.id

²Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jendral Sudirman No.6, Gorontalo, Indonesia; rudolfbuana@gmail.com

*Corresponding Author: E-mail: flora.tarigan@ung.ac.id

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 12 April, 2024

Revised: 5 May, 2024

Accepted: 11 May, 2024

Kata Kunci:

Pelayanan Kesehatan;
Kepuasan Pasien;
Puskesmas

Keywords:

Health Services;
Patient Satisfaction;
Community Health Center

DOI: [10.56338/jks.v7i5.5335](https://doi.org/10.56338/jks.v7i5.5335)

ABSTRAK

Penilaian kualitas pelayanan yang tepat bisa dilakukan dengan mempertimbangkan aspek-aspek kualitas pelayanan: bukti fisik, termasuk fasilitas fisik yang dimiliki (*tangible aset*), keandalan (*reliability*) yang merupakan kemampuan untuk secara akurat dan andal memberikan layanan yang dijanjikan. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan pegawai dalam pemberian pelayanan, jaminan (*assurance*) adalah kemampuan pegawai dalam hal pengetahuan dalam pemberian pelayanan, keikhlasan (*empathy*) adalah perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga. Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan aplikasi SPSS yaitu uji Chi-Square. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga dengan nilai p-value $0,000 < \alpha (0,05)$, yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga. Kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga mayoritas dinilai baik (48,8%) oleh pasien. Kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (39,3%).

ABSTRACT

Appropriate assessment of service quality can be carried out by considering aspects of service quality: physical evidence, including the physical facilities owned (*tangible assets*), reliability which is the ability to accurately and reliably provide the promised service. Responsiveness is the employee's willingness to provide services, assurance is the employee's ability in terms of knowledge in providing services, sincerity (*empathy*) is the attention given by the service provider to customers. This study aims to see the relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients at the Telaga Community Health Center. Methods: This research is an analytical survey research with a cross sectional approach. The collected data was analyzed using the SPSS application, namely the Chi-Square test. Results: The results of this study show that there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients at the Telaga Health Center with a p-value of $0.000 < \alpha (0.05)$, which means there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients at the Telaga Health Center. Conclusion: The majority of patients rated the quality of inpatient health services at the Telaga Community Health Center as good (48.8%). Inpatient satisfaction at the Telaga Community Health Center was mostly satisfied with the services provided (39.3%).

PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 mengatur bahwa pelayanan medis dilakukan secara bertahap, dimulai dari pelayanan medis primer. Pelayanan kesehatan sekunder hanya dapat diberikan melalui rujukan dari pelayanan kesehatan primer, kecuali dalam keadaan darurat, layanan kesehatan tingkat tersier menerima rujukan dari layanan kesehatan sekunder atau primer, dengan mempertimbangkan kekhususan masalah kesehatan pasien, pertimbangan wilayah tempat tinggal, dan ketersediaan fasilitas (Kemenkes RI, 2013).

Pembangunan kesehatan yang dilaksanakan di puskesmas sebagai pelayanan kesehatan primer bertujuan untuk meningkatkan keluaran kesehatan yang melingkupi kesadaran, motivasi, dan kemauan hidup sehat, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan terpeliharanya lingkungan yang sehat dan kesehatan yang optimal baik untuk perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Keberhasilan puskesmas tidak hanya dilihat dari kelengkapan fasilitasnya yang prima, namun juga dilihat dari sikap dan kinerja pegawainya, faktor-faktor yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap pelayanan yang diberikan dan persepsi pasien (Bunyahma, 2021). Puskesmas berperan penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal untuk menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan medis. Puskesmas harus memberikan pelayanan yang profesional, cepat, bersih, dan ramah dalam memberikan pengobatan. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien, semakin bahagia mereka, semakin besar pula kemungkinan mereka menggunakan layanan Puskesmas. Sebaliknya pasien yang tidak puas tidak akan menggunakan layanan Puskesmas di masa yang akan datang (Duka, 2020).

Untuk menilai pelayanan yang tepat bisa dilakukan dengan mempertimbangkan aspek-aspek kualitas pelayanan: bukti nyata atau fisik, termasuk fasilitas fisik yang dimiliki (tangible aset), keandalan (reliability) yang merupakan kemampuan untuk secara akurat dan andal memberikan layanan yang dijanjikan. Ketanggapan (responsiveness) adalah kemauan pegawai dalam pemberian pelayanan, jaminan (assurance) adalah kemampuan pegawai dalam hal pengetahuan dalam pemberian pelayanan, dan keikhlasan (empathy) adalah perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan (Wardhani, 2017).

Puskesmas Telaga merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Gorontalo dan berada di daerah perkotaan. Puskesmas Telaga sudah menerapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Puskesmas yang telah ditetapkan oleh Kemenkes Data yang didapatkan pada tahun 2021 tercatat pasien rawat inap baru sebanyak 138 orang dan rawat inap lama sebanyak 19 orang, dengan jumlah rawat inap persalinan sebanyak 306 orang. Pada tahun 2022, tercatat pasien rawat inap baru sebanyak 104 orang dan tidak ada pasien rawat inap lama, dengan jumlah rawat inap persalinan sebanyak 150 orang. Sementara itu, data kunjungan rawat inap selang bulan Januari-Mei 2023 tercatat jumlah rawat inap sebanyak 63 orang.

Wawancara yang dilakukan peneliti pada Bagian Tata Usaha Puskesmas Telaga, didapatkan informasi bahwa Puskesmas Telaga telah berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas, namun semua upaya tersebut tidak selalu memenuhi harapan pasien. Hal ini dikarenakan pada kenyataannya pasien tidak selalu mendapatkan kepuasan yang diharapkan. Hasil survey kepuasan yang dilakukan Puskesmas Telaga pada tahun 2022 didapatkan persentase sebesar 79,45% pasien merasa puas dan 20,55% merasa kurang puas. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih detail hubungan kualitas pelayanan medis dengan kepuasan rawat inap di Puskesmas Telaga.

METODE

Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Telaga Kabupaten Gorontalo, yang dilaksanakan pada bulan Agustus-September tahun 2023. Teknik sampling yang dipakai adalah *total sampling* yaitu mengambil seluruh anggota populasi menjadi sampel sebanyak 84 orang yang berobat pada selang bulan Januari-Agustus 2023. Instrumen penelitian yang dipakai adalah kuesioner yang terdiri dari 40 item pernyataan dengan parameter *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap). Kuesioner ini telah dilakukan uji validitas (nilai r hitung $> r$ tabel yaitu 0,36) dan uji reliabilitas (nilai *cronbach's alpha* 0,975 $> 0,7$)s. Data yang telah terkumpul dianalisis

menggunakan aplikasi SPSS 22,0 for windows, analisis statistik yang digunakan yaitu uji *Chi-Square* dengan nilai $p < 0,05$. Penelitian ini telah mendapat persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Negeri Gorontalo dengan nomor 67B/UN47.B7/KE/2023.

HASIL

Distribusi Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu 55 orang (65,5%), berada pada kelompok usia 41-48 yaitu 22 orang (26,2%), memiliki pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 40 orang (47,6%), berprofesi sebagai ibu rumah tangga (29,8%), petani (22,6%), dan wiraswasta (22,6%).

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Telaga

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	55	65,5
Perempuan	29	34,5
Umur (Tahun)		
25-32	16	19,0
33-40	14	16,7
41-48	22	26,2
49-56	16	19,0
57-64	13	15,5
65-72	3	3,6
Pendidikan		
Tidak Tamat SD	4	4,8
SD	23	27,4
SMP	15	17,9
SMA	40	47,6
Perguruan Tinggi	2	2,4
Jenis Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	25	29,8
Pekerja Bangunan	3	3,6
Pengemudi Bentor	7	8,3
Petani	19	22,6
Swasta	11	13,1
Wiraswasta	19	22,6

Sumber: Data Primer, 2023

Distribusi Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Telaga

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *tangible* dan *reliability* pada pasien rawat inap di Puskesmas Telaga memiliki nilai yang sama dikategorikan baik yaitu sebanyak 61 orang (72,6%). Sedangkan responden yang menilai cukup sebanyak 23 orang (27,4%). Dimensi *responsiveness* pada pasien rawat inap di Puskesmas Telaga dikategorikan baik yaitu sebanyak 24 orang (28,6%), sedangkan responden yang menilai cukup sebanyak 58 orang (69,0%) dan responden yang menilai kurang sebanyak 2 orang (2,4%). Pada Dimensi *assurance* pada pasien rawat inap di Puskesmas Telaga dikategorikan baik yaitu sebanyak 58 orang (69,0%), sedangkan responden yang menilai cukup sebanyak 26 orang (31,0%) dan

pada Dimensi *emphaty* pada pasien rawat inap di Puskesmas Telaga dikategorikan baik yaitu sebanyak 57 orang (67,9%), sedangkan responden yang menilai cukup sebanyak 27 orang (32,1%).

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi di Puskesmas Telaga

Dimensi	Kualitas Pelayanan							
	Baik	%	Cukup	%	Kurang	%	Total	%
Tangible	61	72,6	23	27,4	0	0,0	84	100,0
Reliability	61	72,6	23	27,4	0	0,0	84	100,0
Responsiveness	24	28,6	58	69,0	2	2,4	84	100,0
Assurance	58	69,0	26	31,0	0	0,0	84	100,0
Emphaty	57	67,9	27	32,1	0	0,0	84	100,0

Sumber: Data primer, 2023

Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Telaga

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan pelayanan pada unit rawat inap yaitu sebanyak 33 orang (39,9%). Sementara itu responden yang sangat puas 28 orang (33,3%) dan yang tidak puas 23 orang (27,4%).

Tabel 3. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi di Puskesmas Telaga

Kepuasan Pasien	n	%
Tidak Puas	23	27,4
Puas	33	39,3
Sangat Puas	28	33,3

Sumber: Data Primer, 2023

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga dengan nilai $p = 0,000 < \alpha (0,05)$, yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga.

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Telaga

Kualitas	Kepuasan		Jumlah				P Value		
	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas						
	n	%	n	%	n	%			
Baik	1	1,2	19	22,6	21	25,0	41	48,8	0,000
Cukup	7	8,3	11	13,1	6	7,1	24	28,6	
Kurang	15	17,9	3	3,6	1	1,2	19	22,6	

Sumber: Data Primer, 2023

DISKUSI

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Puskesmas Telaga yang diukur berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* tergolong cukup baik. Hal ini sejalan dengan tingkat kepuasan pasien yang sebagian besar merasa puas dengan pelayanan; puas yaitu sebanyak 33 orang (39,9%) dan responden yang sangat puas sebanyak 28 orang (33,3%). Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman seperti yang dikutip oleh

Megananda (2019), bahwa dimensi-dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa meliputi bukti langsung (*tangible*) kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (Megananda, 2019).

Hasil penelitian mendapati bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Telaga. Hal tersebut didapatkan dari hasil analisis yang menunjukkan nilai ρ sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien rawat inap, maka pasien tersebut akan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Mutiara *dkk.* (2022) menyatakan bahwa kepuasan pasien merefleksikan kualitas pelayanan medis. Kepuasan pasien didasarkan pada tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan medis yang diberikan dengan harapannya. Jika pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka kemungkinan besar mereka akan memutuskan untuk tidak kembali lagi di lain waktu.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Engkus (2019) yang menemukan adanya pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi, dengan koefisien regresi positif terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,456. Berdasarkan hasil uji t pada penelitian tersebut, diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($11,955 > 1,988$), artinya dalam beberapa kasus, kualitas layanan dapat mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Aqil (2020) dalam penelitiannya juga mendapatkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta juga menunjukkan hasil bahwa pelayanan memiliki kontribusi sebesar 33,1% terhadap kepuasan pasien, sedangkan 66,9% dipengaruhi oleh faktor lain (Najib *dkk.*, 2022).

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan hal mendasar yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas sistem kesehatan, khususnya untuk fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas karena puskesmas merupakan kontak pertama atau *gate keeper* yang terdekat dengan masyarakat. Oleh karena itu, peran dan kinerja puskesmas harus lebih diperhatikan, dievaluasi, dan ditingkatkan secara konsisten. Selain memperhatikan pelayanan kesehatan *on the spot*, tenaga kesehatan yang bertugas di puskesmas juga perlu meningkatkan kinerja di luar puskesmas, seperti melaksanakan penyuluhan kesehatan sebagai bentuk usaha promosi kesehatan dan pencegahan penyakit untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan medis pasien rawat inap di Puskesmas Telaga dinilai baik oleh mayoritas (48,8%). Mayoritas (39,3%) pasien rawat inap di Puskesmas Telaga merasa puas.

KETERBATASAN

Penelitian ini tidak lepas dari beberapa keterbatasan dalam prosesnya, yaitu sebagai berikut:

Pada penelitian ini tidak dikaji analisis faktor-faktor yang mempengaruhi variabel independen (kualitas pelayanan kesehatan) seperti faktor kesadaran pegawai, aturan, organisasi dan profesionalisme pegawai.

Pada penelitian ini tidak pula dikaji analisis faktor-faktor internal yang mempengaruhi variabel dependen (kepuasan pasien rawat inap) seperti karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan ataupun pekerjaan, interaksi sosial, faktor emosional serta kebudayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemendes RI. 2013. Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Bunyahma, E.I. 2021. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Terhadap

- Loyalitas Pasien Gigi Di Puskesmas Ibrahim Adjie. Universitas Pasundan Bandung.
- Duka, D.M. 2020. Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Loyalitas di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang. Universitas Tribhuwana Tungadewi.
- Wardhani, F.K. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Pemeditasi. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Megananda, T. 2019. Survey Pelayanan Poli Gigi terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Semarang. Poltekkes Kemenkes Semarang.
- Mutiara, I.A., Gusti, T.E. & Yusmanisari, E. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1): 40–49.
- Engkus, E. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2): 99–109.
- Aqil, A.D.C. 2020. Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2): 1–6.
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., Fathonah, R. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal MANISE “Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi*, Vol 1 No 1.