

Analisis Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat Banjaran Kota

Irna Agustriana Sutarjo^{1,*}, Lies Anggi Puspita Dewi²

¹ Manajemen; Universitas Teknologi Digital; Jl. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat, Telepon: (022) 7307722; e-mail: irna.agustriana@gmail.com

² Manajemen; Universitas Teknologi Digital; Jl. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat, Telepon: (022) 7307722; e-mail: liesanggipuspidadewi@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: liesanggipuspidadewi@gmail.com

Diterima: 29/04/24 ; Review: 27/05/24 ; Disetujui: 25/06/24

Cara sitasi: Sutarjo, IA, Dewi, LAP. 2024. Analisis Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat Banjaran Kota. Jurnal Administrasi Kantor. 12 (1): 63-73.

Abstrak: Puskesmas merupakan salah satu jenis fasilitas kesehatan yang mengoordinasikan perawatan primer untuk individu dan kelompok dengan tarif terjangkau. Untuk membangun fasilitas kesehatan masyarakat yang unggul harus mengikuti norma dan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Pasien berduyun-duyun ke Puskesmas Banjaran Kota, namun fasilitas tersebut hanya mendapat peringkat 3.0/5 di *Google Maps* dan banyak dari mereka tetap tidak puas dengan layanan yang mereka dapatkan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan Puskesmas terhadap kepuasan pasiennya di Puskesmas Banjaran Kota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di Puskesmas Banjaran Kota berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan harapan dan pelayanan yang diperoleh terkait unsur *ambience*, faktor sistem, hubungan antar manusia, waktu pelayanan, dan kenyamanan. Seratus orang dipilih secara acak untuk mengambil bagian dalam penelitian ini. Informasi yang dikumpulkan diperiksa dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya hubungan/ korelasi antara kepuasan pasien dengan variabel mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjaran Kota sebesar 75,5%. Pusat kesehatan masyarakat diadakan untuk standar pelayanan yang lebih tinggi dalam upaya untuk meningkatkan kualitas kesehatan di berbagai bidang seperti suasana, sistem, hubungan manusia, waktu tunggu, dan kenyamanan. Juga diantisipasi adalah survei kepuasan pasien yang cepat dan dapat diandalkan.

Kata kunci: Pusat Kesehatan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

Abstract: Community health centers are a type of health facility that coordinates primary care for individuals and groups at affordable rates. To build superior public health facilities, you must follow the norms and provisions regulated in the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 43 of 2019 concerning Community Health Centers. Patients flock to the Banjaran Kota Community Health Center, but the facility only has a rating of 3.0/5 on *Google Maps* and many of them remain dissatisfied with the service they receive. Therefore, the author is interested in conducting research on the influence of community health center services on patient satisfaction at the Banjaran City Community Health Center. The aim of this research is to find out whether the quality of service at the Banjaran City Community Health Center influences the level of patient satisfaction based on expectations and services obtained related to *ambience* elements, system factors, relationships between people, service time and comfort. One hundred people were randomly selected to take part in the study. The information collected was examined using simple linear regression analysis. The results of this study show that the magnitude of the relationship/correlation between patient satisfaction and the variable quality of health services at the Banjaran City Community Health Center is 75.5%. Community health centers are held to higher standards of service in an effort to improve the quality of healthcare in areas such as atmosphere,

systems, human relations, waiting times, and comfort. Also anticipated are rapid and reliable patient satisfaction surveys.

Keywords: *Community Health Center, Service Quality, Patient Satisfaction.*

1. Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas untuk menyediakan layanan kesehatan yang mengoordinasikan inisiatif awal untuk mempromosikan kesehatan kolektif dan individu dengan biaya yang dapat ditanggung bersama oleh negara dan penduduk setempat [Kementerian Kesehatan RI, 2014]. Data kunjungan pasien dari tahun 2020 hingga 2022 menunjukkan jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas semakin meningkat. Menurut statistik, 7.149 pasien berkunjung pada 2020, 25.265 pada 2021, dan 28.084 pada 2022, mengacu pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas Banjaran Kota Tahun 2020 – 2022

NO	TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN
1	2020	7.149
2	2021	25.265
3	2022	28.084

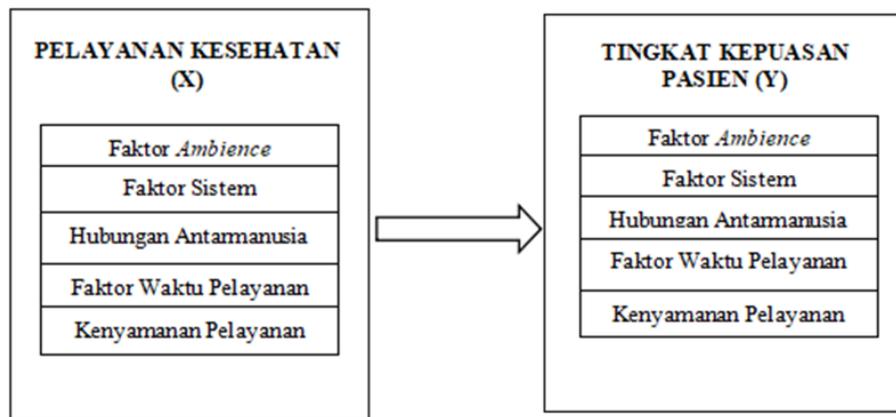
Sumber : Data Sekunder, (2023).

Dilihat dari jumlah kunjungan yang terus meningkat seharusnya Puskesmas Banjaran memiliki pelayanan yang baik. Tetapi pada penilaian dan ulasan di *Google Maps* Puskesmas ini memiliki rating 3,0/5 dari 40 ulasan. Dimana masih banyak pasien yang mengeluh dengan pelayanan di puskesmas tersebut. Akibat dari fenomena tersebut, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Banjaran Kota” dalam upaya meningkatkan standar pelayanan di Puskesmas Banjaran Kota dengan menciptakan kuesioner tentang pelayanan di Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

2. Metode Penelitian

Puskesmas Banjaran Kota yang terletak di Jl. Pajagalan No.18, Banjaran, Kec. Banjaran, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, menjadi lokasi penelitian ini. Di Puskesmas

Banjaran Kota, data dikumpulkan melalui observasi pasien dan wawancara langsung. Sebanyak 100 responden yang dijadikan ukuran sampel penelitian ini. "Metodologi penelitian yang baik harus mencakup perencanaan yang matang dan pengumpulan data yang tepat", sebagaimana dijelaskan oleh Fauziah, [2021]. Adapun kerangka berfikir yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber : Hasil penelitian, (2023).

Gambar 1. Kerangka Berpikir.

Dimana keterangan dalam Huruf X dan Y merupakan dua variabel dalam penelitian ini, dimana [X] merepresentasikan jumlah pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pelanggan dan [Y] merepresentasikan tingkat kepuasan konsumen.

Pendekatan penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan menggunakan analisis regresi dasar. "Afrilianti [2022] menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dapat digunakan untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif dalam studi kasus". Menurut "Kadarsih [2022] menekankan pentingnya metodologi penelitian kuantitatif yang terstruktur untuk mendapatkan hasil yang akurat". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjaran Kota, serta kualitas pelayanan yang diberikan disana. Berikut ini adalah bagaimana hipotesis penelitian dinyatakan:

Ho: Di Puskesmas Banjaran Kota tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Ha: Di Puskesmas Banjaran Kota terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Metode analisis data berikut digunakan dalam penelitian ini:

1. Analisis Regresi Linier Sederhana (*least square*)

Model matematis yang disebut analisis regresi dapat digunakan untuk memastikan hubungan antara dua variabel atau lebih. Analisis regresi digunakan untuk memperkirakan (memprediksi) seberapa besar pengaruh satu variabel, variabel dependen, terhadap variabel independen lainnya. Pendekatan kuadrat terkecil melibatkan pengurangan jumlah kuadrat yang mewakili perbedaan antara nilai Y yang diamati dan nilai Y yang diprediksi oleh garis regresi agar garis regresi dapat dibentuk [Gujarati & Porter, 2021]. Persamaan matematika garis tersebut dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b \cdot x + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen

X = Variabel Independen

a = *Intercept*, besarnya rata – rata variabel Y ketika variabel X=0

b = Slope, perkiraan besarnya perubahan nilai variabel Y bila nilai variabel X berubah satu unit pengukuran.

e = nilai kesalahan (error) yaitu selisih antara Y individual yang teramati dengan nilai Y yang sesungguhnya pada titik X tertentu.

$$b = \frac{\sum XY - (\sum X \sum Y) / n}{\sum X^2 - (\sum X)^2 / n}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$\bar{Y} = \text{rata – rata variabel Y} \left(\frac{\sum Y}{n} \right)$$

$$\bar{X} = \text{rata – rata variabel X} \left(\frac{\sum X}{n} \right)$$

2. Analisis Regresi Linear Berganda

"Menurut Adinata [2022], analisis regresi linier berganda dapat digunakan untuk menentukan hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen". sedangkan "Febriantina [2022] menyebutkan bahwa analisis regresi linier berganda efektif dalam memprediksi variabel dependen berdasarkan beberapa variabel independen".

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3. Uji Validitas

Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana suatu alat ukur memberikan informasi yang dapat dipercaya tentang besaran-besaran yang diminati, menurut [Riyanto, 2019]. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaannya secara efektif dapat mengungkapkan informasi yang dimaksudkan untuk evaluasi.

Tiga jenis validitas telah diidentifikasi [Indrasari, 2019]:

- a. *Face Validity* Seberapa baik pertanyaan mengukur apa yang ingin diukur.
- b. *Construct validity* seberapa baik satu pertanyaan atau serangkaian pertanyaan mengukur konsep tertentu.
- c. *Criterion Validity* Mempertimbangkan pendapat beberapa pihak saat mengukur sesuatu

Dengan membandingkan hasil setiap variabel dengan skor keseluruhan, validitas instrumen [dalam contoh ini, kuesioner] dapat dinilai [Riyanto, 2019]. Jika skor variabel berkorelasi tinggi dengan skor keseluruhan, maka instrumen tersebut dianggap valid."Bawono [2021] menekankan pentingnya metodologi penelitian yang terstruktur dalam pendidikan untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel." sedangkan "Darmawan [2022] menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif dan kuantitatif memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing yang harus dipertimbangkan dalam proses penelitian."

Keputusan Uji :

- a. Bila r hitung (r pearson) \geq tabel ; artinya pertanyaan tersebut valid
- b. Bila r hitung (r pearson) $<$ tabel ; artinya pertanyaan tersebut tidak valid

1. Uji Reliabilitas

Suatu alat dianggap dapat diandalkan jika digunakan berulang kali dengan nilai yang sama, sebagaimana dijelaskan oleh [Riyanto, 2019] yang mendefinisikan reliabilitas sebagai kestabilan pengukuran. Namun, pertanyaan tersebut dapat dipercaya jika tanggapan responden teratur atau mantap [Hermanto, 2019].

Keputusan Uji [Ghozali, 2018]:

- a. Bila nilai Cronbah's Alpha lebih \geq konstanta (0,6) maka pertanyaan reliabel

- b. Bila nilai Cronbah's Alpha lebih $<$ konstanta (0,6) maka pertanyaan tidak reliabel

Pengujian Asumsi – Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk menentukan apakah sampel diambil dari populasi dengan distribusi normal dan distribusi data, menurut [Kemenkes, 2020].

Pendekatan Kolmogorov-Smirnov menjadi dasar pengambilan keputusan dalam uji kenormalan ini:

- a. Jika nilai signifikansi statistik (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka data dalam penelitian mengikuti distribusi normal.
- b. Sebaliknya jika nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05 maka data dalam penelitian tidak berdistribusi normal.

2. Analisis Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menentukan apakah residual dari model regresi linier menunjukkan adanya hubungan antara kesalahan dari periode t dan t_1 , sebagaimana dijelaskan [Kemenkes, 2020].

Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika $d < dl$ atau $d > 4 - dl$, maka terdapat autokorelasi
2. Jika $du < d < 4 - du$, maka tidak terdapat autokorelasi
3. Jika $dl < d < du$ atau $4 - du < d < 4 - dl$, maka tidak ada kesimpulan

1. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah varians antara residual satu observasi dengan observasi lainnya tidak sama dalam model regresi [Ghozali, 2018].

Keputusan membuat proses:

1. Jika, Sig. $>$ 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika, Sig. $<$ 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas.

3. Hasil dan Pembahasan

Untuk menguji pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan uji regresi sederhana [Rino, 2022].

Tabel 2. *Variables Entered/Removed*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
	Total_X ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Total_Y

b. All requested variables entered.

Sumber : Hasil penelitian SPSS, (2023).

Teknik regresi linier yang dipilih, ditunjukkan pada tabel 2. Dimungkinkan untuk memilih teknik dan memutuskan bagaimana memasukkan variabel independen [pelayanan kesehatan] untuk analisis.

Tabel 3. *Model Summary*

Model	R	Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
	,869 ^a	755	,753	3,604

Sumber : Hasil penelitian SPSS, (2023).

Besarnya nilai korelasi/*level of association* (R) yaitu sebesar 0,869 ditunjukkan pada tabel 3. Dengan R square sebesar 0,755 maka variabel independen [pelayanan kesehatan] memiliki pengaruh sebesar 75,5% terhadap variabel dependen [kepuasan pasien], sedangkan variabel lain bertanggung jawab sebesar 24,5%.

Tabel 4. ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3927,800	3	13092,600	102,385	,000 ^b
Residual	72,960	8	9,120		
Total	112,760	11			

Sumber : Hasil penelitian SPSS, (2023).

Pada table 4 diatas, output dari ANOVA. Dimana ini digunakan untuk menjawab hipotesis regresi sederhana.

Hipotesis :

Ho : Tidak ada hubungan antara pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjaran Kota di Puskesmas Banjaran Kota

Ha : Ada hubungan antara pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien.

Pedoman pengambilan keputusan :

1. Jika nilai signifikasi (Sig.) > 0,05 maka Ho diterima.
2. Jika nilai signifikasi (Sig.) < 0,05 maka Ho ditolak.

Diperoleh nilai Sig. (0,000) < 0.05 maka Ho ditolak, jadi Variabel X (pelayanan kesehatan) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pasien).

Tabel 5. *Coefficients Regresi*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		Std. Error	Beta		
[Constant]	34,006	08		0,281	000
Total_X	0,682	9	,86	7,389	000

Sumber : Hasil penelitian SPSS, (2023).

Pada Gambar 3.3, *output coefficients* diperoleh nilai constant [a] sebesar 34,006 sedangkan nilai koefisien regresi [b] sebesar 0,682. Persamaan regresi sederhana dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 34,006 + 0,682X$$

$$\text{Kepuasan pasien} = 34,006 + 0,682 \text{ pelayanan kesehatan}$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien adalah 34,006 jika tidak ada pelayanan kesehatan karena konstantanya adalah 34,006 yang merupakan konstanta bilangan bulat.
2. Koefisien regresi, dilambangkan dengan konstanta b, adalah angka. Nilai tersebut adalah 0,682 yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,682 untuk setiap tambahan pelayanan kesehatan.

3. Variabel kepuasan pasien dengan nilai 0,682 dipengaruhi secara positif oleh persamaan ini.

4. Kesimpulan

Menurut hasil analisis, tingkat kepuasan pasien Puskesmas Banjaran Kota dipengaruhi secara positif oleh variabel pelayanan kesehatan, dengan nilai tingkat korelasi sebesar 75,5%. Karena kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, maka pihak Puskesmas Banjaran harus memperhatikan hal tersebut.

Peneliti mencoba memberikan rekomendasi berdasarkan temuan kajian faktor pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banjaran Kota sebagai berikut:

A. Untuk Puskesmas Banjaran Kota

1. Faktor *Ambience*, pada faktor ini skor nilai tertinggi ada pada indikator kebersihan Puskesmas yaitu sebesar 440 dan skor nilai terendah ada pada indikator luas halaman parkir yaitu sebesar 318. Peneliti menyarankan Puskesmas tetap atau meningkatkan pelayanan kebersihan Puskesmas dengan indikator yang lainnya serta meningkatkan lagi pelayanan dalam luas halaman parkir.
2. Faktor Sistem, pada faktor ini skor nilai tertinggi ada pada indikator pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan nomor urut yaitu sebesar 448 dan skor nilai terendah ada pada indikator pelayanan pengambilan obat cepat dan tepat yaitu sebesar 393. Peneliti menyarankan Puskesmas tetap menjaga pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan nomor urut dan indikator yang lainnya serta meningkatkan lagi pelayanan dalam pelayanan pengambilan obat.
3. Faktor Hubungan Antarmanusia, pada komponen ini, petugas di ruang obat mendapat skor 431 karena memberikan informasi obat yang jelas, sedangkan dokter dan perawat mendapat skor 421 karena keramahan dan kesabarannya dalam merawat pasien. Puskesmas harus melanjutkan atau memberikan layanan yang lebih baik, menurut peneliti. Petugas di ruang obat meningkatkan pelayanan sambil menjelaskan dengan jelas zat dan tanda-tanda lainnya. Dokter dan perawat memperlakukan pasien dengan ramah dan sabar.
4. Waktu Pelayanan, Pada komponen ini, indikator jadwal pelayanan Puskesmas tepat waktu mendapat skor 459 untuk pelayanan memberikan obat-obatan dan

indikator lainnya, sedangkan indikator waktu tunggu pemeriksaan mendapat skor 376 untuk meningkatkan kemampuan tenaga medis untuk merawat pasien dengan baik dan ramah.

5. Kenyamanan, pada faktor ini skor nilai tertinggi ada pada indikator penampilan petugas kesehatan rapi yaitu sebesar 457 dan skor nilai terendah ada pada indikator toilet yang bersih dan air yang cukup yaitu sebesar 312. Peneliti menyarankan Puskesmas tetap atau meningkatkan pelayanan penampilan petugas kesehatan rapi dan indikator yang lainnya serta meningkatkan lagi pelayanan toilet yang bersih dan air yang cukup.

B. Untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya lebih menggali informasi lebih dalam mengenai variabel yang akan diteliti dan menggunakan lebih banyak faktor – faktor kepuasan pasien agar bisa mendapatkan informasi dan gambaran yang lebih luas tentang variabel yang diteliti.

Ucapan Terima Kasih [Opsional]

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada kampus Universitas Teknologi Digital atas bantuannya.

Referensi

- Adinata, A. D. [2022]. *Analisis Regresi Linier Berganda*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Afrilianti, A. [2022]. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bawono, A. [2021]. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Araska Publisher.
- Darmawan, D. [2022]. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: sDeepublish.
- Fauziah, N. [2021]. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Quadrant.
- Febriantina, S. [2022]. *Analisis Regresi Linier Berganda*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. [2021]. *Basic Econometrics [6th ed.]*. New York: McGraw-Hill Education.
- Hamdi, A. S., & Bahruddin, E. [2022]. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Administrasi Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hermanto. [2019]. *Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Indrasari, M. [2019]. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kadarsih, R. [2022]. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.

- KEMENKES. [2020]. *Pedoman Indikator Program Kesehatan Masyarakat Dalam RPJMN dan Renstra Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniawan, A. [2021]. *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Laksana, D. B. [2022]. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya: Air Publisher.
- Lutfiah, L. [2022]. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Maradona, M. [2022]. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mulyadi, M. [2022]. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 [2019] tentang Pusat Kesehatan Masyarakat [Puskesmas].
- Rino, A. [2022]. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tulungagung: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Riyanto, A. [2019]. *Aplikasi Metodologi penelitian kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Riyanto, A. [2019]. *Statistik Deskriptif Untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.