

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KAIT-KAIT KECAMATAN BATI-BATI KABUPATEN TANAH LAUT TAHUN 2022

Dika Fitria Aanggraini¹, Netty², Hilda Irianty³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM18070332

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN4002116601

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN1126048903

Email : anggrainidika3164@gmail.com

ABSTRACT

Based on the preliminary study, it was found that there are still patients who complain that the quality of service at the Kait-Kait Health Center lacks physical evidence such as counter facilities that do not have a microphone, lack of responsiveness in terms of calling patients, lack of reliability in providing services such as in providing information about patients. treatment is not very clear and does not respond to patient complaints, guarantees are still lacking because the medicines are incomplete so patients have to look for drugs at other pharmacies and empathy is still lacking because health workers still discriminate between general patients and BPJS. This study aims to determine the relationship and analyze service quality with patient satisfaction at the Kait-Kait Health Center, Bati-Bati Tanah Laut in 2022. The research method is an analytic survey with a cross sectional approach. The population of all patients who visited the Kait-Kait Health Center from January to April 2022 was 2,044 people. A sample of 96 respondents used accidental sampling technique. Statistical test using Chi Square Test with univariate and bivariate data analysis. The results showed that most of the respondents were satisfied with the service as many as 61 respondents (63.5%), tangible evidence (tangible) was good as many as 77 respondents (80.2%), reliability (reliability) was good as many as 80 respondents (83.3%). , good responsiveness as many as 74 respondents (77.1%), good assurance as many as 81 respondents (84.4%), and good empathy (empathy) as many as 79 respondents (82.3%). There is a relationship between the service quality dimensions of tangible evidence (tangible) (p-value = 0.003), reliability (p-value = 0.008), responsiveness (p-value = 0.006), assurance (p-value) = 0.003) and empathy (p-value = 0.017) with patient satisfaction at the Kait-Kait Health Center, Bati-Bati Tanah Laut in 2022. It is recommended that the Puskesmas can improve the quality of service by increasing the speed of calling queues at the counter, increasing the number of places sitting and the availability of water in the patient toilet so that patients are satisfied with the services provided

Keywords: *Satisfaction, Real Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

ABSTRAK

Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan bahwa masih ada pasien yang mengeluhkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kait-Kait masih kurang bukti fisik seperti fasilitas loket yang tidak ada microfon, ketanggapan yang masih kurang dalam hal pemanggilan pasien, kehandalan masih kurang dalam memberikan pelayanan seperti dalam memberikan informasi mengenai pengobatan tidak terlalu jelas dan kurang menanggapi keluhan pasien, jaminan masih kurang dikarenakan obat-obatan kurang lengkap sehingga pasien harus mencari obat di apotek lain serta empati masih kurang dikarenakan petugas kesehatan masih ada yang membedakan pasien umum dan BPJS. Penelitian bertujuan mengetahui hubungan dan menganalisis kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kait-Kait Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut Tahun 2022. Metode penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kait-Kait pada bulan Januari sampai April Tahun 2022 sebanyak 2.044 orang. Sampel sebanyak 96 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Uji statistik menggunakan uji *Chi Square Test* dengan analisis data univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan sebanyak 61 responden (63,5%), bukti nyata (*tangible*) baik sebanyak 77 responden (80,2%), kehandalan (*reliability*) baik sebanyak 80 responden (83,3%), ketanggapan (*responsiveness*) baik sebanyak 74 responden (77,1%), jaminan (*assurance*) baik sebanyak 81 responden (84,4 %), dan empati (*empathy*) baik sebanyak 79 responden (82,3%). Ada hubungan kualitas pelayanan dimensi bukti nyata (*tangible*) ($p\text{-value}=0,003$), kehandalan (*reliability*) ($p\text{-value}=0,008$), ketanggapan (*responsiveness*) ($p\text{-value}=0,006$), jaminan (*assurance*) ($p\text{-value}=0,003$) dan empati (*empathy*) ($p\text{-value}=0,017$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kait-Kait Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut Tahun 2022. Disarankan Puskesmas dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan dengan meningkatkan kecepatan pemanggilan antrian diloket, menambah jumlah tempat duduk serta tersedianya air di toilet pasien sehingga pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kepuasan, Bukti Nyata, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati

REFERENSI

- Adtrizah, R. S. 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kelayan Dalam Tahun 2020* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB). Diakses 15 April 2022.
- Anwary, A. Z. 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397-409. Diakses 15 April 2022.
- Ginting, S., & Arianto, A. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Mandiri Di Puskesmas Delitua Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018*. *Jurnal Penelitian Keperawatan Medik*, 1(2), 48-52. Diakses 15 April 2022.

- Harun, H. 2019. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019*. Human Care Jurnal. Di akses 20 April 2022.
- Hermanto, Dadang. 2010. *Pengaruh Persepsi Kualitas pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (tesis). Semarang. Universitas Diponegoro. Di akses 20 April 2022.
- Kemenkes RI. 2016. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Kurniati, R. 2013. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi RS.A Pemasang Jawa Tengah*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. diakses 28 April 2022. <http://eprints.ums.ac.id/>
- Lusiana. 2020. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019*. In Seminar Nasional Riset Kedokteran (Vol. 1, No. 1). Diakses 15 April 2022.
- Parasuraman, V. A. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. *Service Quality*, 2015-220.
- . 2010. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. *Service Quality*, 2015-220.
- Pasolong . 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta CV.
- Pohan. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kedokteran EGC.
- Setiadi. 2018. *Mutu Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tjiptono .2014. *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: And.
- Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zeithaml, et al. 2011. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review Of Extant Knowledge*. Academy of Marketing Science.