

FAKTOR – FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PUSKESMAS SEI HANYO DESA SEI HANYO KECAMATAN KAPUAS HULU KABUPATEN KAPUAS TAHUN 2022

Oktaristanti¹, Netty², Ridha Hayati³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM 2007010213

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 4002116601

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 1124028301

*E-mail: oktaristanti5@gmail.com

ABSTRACT

There are several aspects that influence feelings of satisfaction in a person, namely the attitude of staff towards patients, the quality of care received by patients, administrative procedures, waiting time, facilities, results of treatment or care received by patients. Based on the Annual Report of the Sei Hanyo Health Center for 2021-2022 there has been a decrease in the number of outpatient visits. In 2021 the number of outpatient visits will be 75,624 or around 91%, while in 2022 the number of outpatient visits will decrease to 52,833 or around 63%. Based on the results of interviews with patients who visited Sei Hanyo Health Center in November 2022, it was found that out of 10 people, 6 people expressed dissatisfaction with the service in terms of concrete evidence, such as lack of seats, no microphone to call patients and pages that had not used brick presses and out of 10 people there were 7 people who said they were not satisfied in terms of responsiveness such as queuing at the registration counter. This study aims to find out how the factors related to outpatient satisfaction at the Sei Hanyo Health Center. The type of research used in this research is quantitative with a cross sectional approach. The independent variable is service quality and the dependent variable is patient satisfaction. The sample of this study used an accidental sampling technique of 96 respondents. Data analysis used the chi square test. The results showed that the level of patient satisfaction with the quality of service at the Sei Hanyo Health Center was 72.9%. The bivariate test shows that from the 5 dimensions of service quality there is a relationship between patient satisfaction with tangibles (0.000), reliability (0.000), responsiveness (0.000), assurance (0.000) and empathy (0.000). The implications of this research are that the health center is expected to always maintain the quality of services provided to patients, in accordance with the dimensions and indicators that have been studied, namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

Literature: 38 (1985-2020)

ABSTRAK

Ada beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu sikap staf terhadap pasien, kualitas perawatan yang diterima oleh pasien, prosedur administrasi, waktu tunggu, fasilitas, hasil treatment atau perawatan yang diterima oleh pasien. Berdasarkan Laporan Tahunan Puskesmas Sei Hanyo tahun 2021-2022 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien rawat jalan yaitu 75.624 atau sekitar 91% , sedangkan pada tahun 2022 jumlah pasien rawat jalan menurun

menjadi 52.833 atau sekitar 63%. Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sei Hanyo pada Bulan November 2022 didapatkan bahwa dari 10 orang terdapat 6 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan dari segi bukti nyata seperti kurangnya tempat duduk, tidak adanya microfon untuk memanggil pasien dan halaman belum menggunakan bata press serta dari 10 orang terdapat 7 orang mengatakan kurang puas dari segi ketanggapan seperti antrian diloket pendaftaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Hanyo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel independennya adalah kualitas pelayanan dan variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Sampel penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 96 responden. Analisis data menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Sei Hanyo sebesar 72,9%. Uji bivariat menunjukkan dari 5 dimensi kualitas pelayanan terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap *tangible* (0,000), *reliability* (0,000), *responsiveness* (0,000), *assurance* (0,000) dan *emphaty* (0,000). Implikasi dari penelitian ini diharapkan pihak puskesmas agar selalu menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, sesuai dengan dimensi dan indikator yang telah diteliti yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien
Kepustakaan : 38 (1985-2020)

DAFTAR PUSTAKA

- 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. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2867/>
- Afrilianti, A. N. 2014. *Kepuasan Pasien terhadap Kualitas pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode ServQual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon Tahun 2014*. Diakses 25 April 2022. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32951/1/ADE%20NUR%20AFRILIANTI-FSH>
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika; Yogyakarta.
- Anjaryani, W. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo*. Semarang. Diakses 15 April 2022. <http://eprints.undip.ac.id/23824/>
- 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. <https://ojs.dinamikakesehatan.unism.ac.id/index.php/dksm/article/view/627>
- Dayani, Ariana. 2019. *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Kualitas pelayanan Puskesmas Di Poli Umum Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar Tahun 2019*. Unmuha Respository. diakses 20

- April 2022.
<http://repository.unmuha.ac.id/xmlui/handle/123456789/217>
- 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. <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKM/article/view/125>
- 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. <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/view/500>
- 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. <http://eprints.undip.ac.id/23741/>
- Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kemenkes RI. 2016. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta; Erlangga.
- _____. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga.
- _____. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnia. 2010. *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit Husada Jakarta, Tesis. FISIP-Universitas Indonesia*. diakses 20 April 2022. <http://digilib.unhas.ac.id/>.
- Kurniati, R. 2013. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi R.S.A Pemalang 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. <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/sensorik/article/view/438>
- Notoatmodjo, S. 2010. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Norfai. 2021. *Kesulitan Dalam Menulis Karya Tulis Ilmiah Kenapa Bingung?*. Banjarmasin: Lakeisha.
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo*. Universitas

- Muhammadiyah: Surakarta. diakses 20 April 2022. <http://eprints.ums.ac.id/1955/>
- Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi Ketiga*. Jakarta : Salemba Medika.
- 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.
- Satrianegara. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Setiadi. 2018. *Mutu Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela. 2011 *.Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Sinollah, M., & Masrurroh, M. 2019. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)*. *Dialektika*, 4, 45-64. Di akses 17 April 2022.
- <https://onsearch.id/Record/IOS12998.article-285>
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Rineka Cipta
- . 2016. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Suwarni. 2009. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Tasya Putri Qibtiya. 2019. *Kualitas pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh. Di akses 17 April 2022. <http://repository.unmuha.ac.id/xmlui/handle/123456789/212>
- Triwardani. 2017. *Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. diakses 15 April 2022. <http://repository.uinjkt.ac.id/>.
- 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.