JURNAL SAINTIFIK
MULTI SCIENCE JOURNAL
PISSN 1693-668X
EISSN 2829-3975

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS PEMBINA KECAMATAN SEBRANG ULU I KOTA PALEMBANG

THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE ON PATIENT SATISFACTION AT THE PUSKESMAS PEMBINA, SEBRANG ULU DISTRICT, PALEMBANG CITY

M. Sattarudin [1)]
[1)] ***Program Studi Ilmu Administrasi Negara***
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

Email: [1)]muhammadsattarudin@yahoo.co.id

ARTICLE HISTORY
Received [05 February 2022]
Revised [15 February 2022]
Accepted [01 March 2022]

KEYWORDS
Service, Patient, Quality, Satisfaction

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Tujuan dilaksanakan kegaiatan penelitian adalah Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang. Metode Penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian Kuantitatif. Metode Pengumpulan data dengan menyebar kuesioner/angket kepada pasien yang ada di Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang. Hasil penelitian dan pembahasan didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, nilai yang didapat menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan antara Pelayanan Publik terhadap kepuasan (76,5%). Hasil yang didapat menyatakan bahwa jika pelayanan ditingkatkan, maka Kepuasan Pasien juga akan ikut meningkat. Pengaruh positif tersebut didapat karena adanya kemauan petugas dalam memberikan pelayanan dan mampu mengontrol diri. Sehingga dalam melayani masyarakat petugas mampu memaksimalkan semua unsur yang ada dalam teori kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The purpose of carrying out this research activity is to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Pembina Public Health Center, Sebrang Ulu I District, Palembang City. The research method used is a quantitative research approach. Methods for collecting data by distributing questionnaires to patients at the Pembina Public Health Center, Sebrang Ulu I District, Palembang City. The results of the research and discussion found that the quality of service had an effect on patient satisfaction, the value obtained stated that there was a positive influence between and between public services on satisfaction (76.5%). The results obtained indicate that if the service is improved, then patient satisfaction will also increase. This positive influence was obtained because of the willingness of officers to provide services and being able to control themselves. So that in serving the community, officers are able to maximize all the elements in the theory of service quality.

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang puskesmas, Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) bertujuan untuk mewujudkan masyarakat untuk :

a. memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat;
b. mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu
c. hidup dalam lingkungan sehat; dan
d. memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatau wilayah kerja (Depkes, 2011).

Kegiatan pokok Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sesuai dengan kemampuan tenaga maupun fasilitas yang berbeda-beda, maka kegiatan pokok yang dapat dilaksanakan oleh sebuah puskesmas akan berbeda pula. Namun demikian kegiatan pokok Puskesmas yang seharusnya dilaksanakan adalah sebagai berikut : KIA, keluarga berencana, usaha perbaikan gizi, kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan, penyuluhan kesehatan masyarakat, kesehatan sekolah, kesehatan olah raga, perawatan kesehatan masyarakat, kesehatan dan keselamatan kerja, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan jiwa, kesehatan mata, laboratorium sederhana, pencatatan laporan dalam rangka sistem informasi kesehatan, kesehatan usia lanjut dan pembinaan pengohatan tradisional.

Fungsi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) diharapkan dapat bertindak sebagai motivator, fasilitator dan turut serta memantau terselenggaranya proses pembangunan di wilayah kerjanya agar berdampak positif terhadap kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

Hasil yang diharapkan dalam menjalankan fungsi ini antara lain adalah terselenggaranya pembangunan di luar bidang kesehatan yang mendukung terciptanya lingkungan dan perilaku sehat. Upaya pelayanan yang diselenggarakan meliputi :

1. Pelayanan kesehatan masyarakat yang lebih mengutamakan pelayanan promotif dan preventif, dengan kelompok masyarakat serta sebagian besar diselenggarakan bersama masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas.
2. Pelayanan medik dasar yang lebih mengutamakan pelayanan,kuratif dan rehabilitatif dengan pendekatan individu dan keluarga pada umumnya melalui upaya rawat jalan dan rujukan (Depkes RI, 2007).

Kebutuhan dan tuntuan masyakat akan kesehatan tampak semakin tinggi pula untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, maka sebagai lembaga kesehatan bermisi meningkatan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas juga berperan untuk memelihara dan meningkatan derajat kesehatan masyarakat, kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan yang telah diberikan dalam menjalankan amanat dan tugas yang harus di pikul dengan sungguh-sungguh dan dengan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan Ilmu dan Teknologi dalam bidang kesehatan maka Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di tuntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Adanya bentuk layanan kesehatan yang di berikan oleh Puskesmas diharapkan untuk pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang telah diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan merasa puas, menurut Kotler (2013 : 35), Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Jika hasil dilakukan di bawah harapan pasien, itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat. Karena pasien mempunyai image negatif terhadap Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), sehingga menyebabkan menurunnya jumlah pasien yang akan akhirnya berkurangnya jumlah pasien yang akan berobat.

JURNAL SAINTIFIK
MULTI SCIENCE JOURNAL
PISSN 1693-668X
EISSN 2829-3975

Fungsi layanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai bentuk dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Layanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik dari internal maupun eksternal. Secara eksternal layanan merupakan kemutlakan di dalam arus globalisasi yang mampu menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi. Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi dan informasi. Dengan pelayanan prima maka pasien mempunyai penilaian tersendiri.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sedangkan mutu pelayanan merupakan terjemahan dan istilah service excellent yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik. Karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang adalah salah satu instansi pemerintah yang melayanai dalam bidang jasa kesehatan. Instansi ini didirikan tidak untuk golongan tertentu saja atau dengan kata lain tidak memihak terhadap suatu kelompok atau golongan, tetapi juga dapat melayani untuk umum yang bertujuan membantu masyarakat yang membutuhkannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang ?

LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu komponen penting bagi pemerintah dalam membentuk suatu pelayanan yang baik, prima dan memuaskan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:781) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan menerima, menggunakan. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris Public yang berarti umum, masyarakat, dan Negara. Inu dkk yang diangkat oleh Sinambela, dkk (2006:5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang merasa memilliki. Oleh karana itu, pelayanan publik didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang Survei Penyusunan Indeks Kepuasan Pasien Unit Peneyelengara Pelayanan Publik. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Dari pendapat-pendapat diatas. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Para ahli memberikan pengertian kualitas dari cara pandang mereka masing-masing. Beberapa pengertian kualitas yang sering dikemukakan, antara lain :

1. Menurut Joseph M. Juran dalam Moenir (2010:21) kualitas adalah "fitness for use" yang berarti kesesuaian dengan pengguna.
2. Menurut Philip B. Crosby dalam Moenir (2010:23) kualitas adalah "conformance to reguerements" yang berarti kesesuaian terhadap persyaratan.
3. Menurut Edwards W. Derming dalam Moenir (2010:45) kualitas adalah "satisfy custumers needs" yang berarti memuaskan kebutuhan dari konsumen. Deming juga mempelopori gerakan Plan, Do,

Check, Action (PDCA).

4. Menurut Armand V. Feigenbaum dalam Moenir (2010:27) kualitas adalah tanggung jawab dari semua orang dalam perusahaan.
5. Menurut Gaspersz dala Moenir (2010:25) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Meeting The Needs of Custumers). Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Gronroos dalam Ratminto & Atik Winarsih. (2007:67) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan pegawai/karyawan dan sistem opersional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
2. Spontanitas, dimana pegawai/karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
3. Penyelesaian masalah, pegawai/karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personal yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.
5. Evaluasi kinerja, evaluasi kinerja atau penilaian kinerja dikatakan penting mengingat melalui penilaian kinerja dapat diketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya termasuk dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Indikator Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik harus berasaskan :

a. Kepentingan Umum. Yaitu Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
b. Kepastian Hukum. Yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
c. Kesamaan Hak. Yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
d. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban. Yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
e. Keprofesionalan. Yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
f. Partisipatif. Yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif. Yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
h. Keterbukaan. Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
i. Akuntabilitas. Yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
j. Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan. Yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
k. Ketepatan Waktu. Yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan. Yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Standar Pelayanan Minimal dalam Bidang Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Setiap upaya kesehatan yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama sekalipun pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat, namun untuk dapat disebut sebagai pelayanan kesehatan yang baik, keduanya harus mempunyai persyaratan pokok, menurut Azwar (2000), persyaratan pokok tersebut adalah :

1. Tersedia (available) dan berkesinambungan (continous)

   Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan,

JURNAL SAINTIFIK
MULTI SCIENCE JOURNAL
PISSN 1693-668X
EISSN 2829-3975

serta keberadaannya dalam masyarakat ada pada saat dibutuhkan.

2. Dapat diterima (acceptable) dan wajar (appropriate)
   Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
3. Mudah dicapai (accessible)
   Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana dan prasarana kesehatan menjadi sangat penting.
4. Mudah dijangkau (affordable)
   Pengertian keterjangkauan yang dimaksud disini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
5. Bermutu (quality)
   Pengertian mutu yang dimaksud disini adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan untuk pelayanan kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Pasal 3 Ayat 2 Mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM bidang Kesehatan ditetapkan dalam standar teknis yang terdiri atas:

a. Standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa;
b. Standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan; dan
c. Petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar.

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Survei Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Peneyelengara Pelayanan Publik. Pelayanan yang memuaskan harus memenuhi 9 indikator. Indikator-indikator tersebut antara lain :

a. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
b. Sistem, Mekanisme, Prosedur
c. waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
d. Biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
e. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan
f. Kompetensi Pelaksana
g. Perilaku Pelaksana
h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
i. Sarana dan Prasarana.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriftif kuantitatif dan menggunakan instrument penelitian kuisioner. Berdasarkan sifatnya, maka penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat asosiatif. Yaitu suatu penelitian yang menggambarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat digunakan regresi sederhana, dengan rumus sebagai berikut.

Y= a+b X

Dimana untuk mendapatkan a dan b digunakan rumus sebagai berikut :

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

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

Keterangan
Y = Nilai yang diprediksikan
a = Konstanta
b= angka atau arah kofesien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel depeden bila b (+) maka terjadi kenaikan dan bila b (-) maka terjadi penurunan.
X = Kepuasan Pelayanan
n = Banyaknya sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada responden, maka tahap selanjutnya adalah menentukan pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y. rumus yang digunakan adalah regresi sederhana. Setelah dilakukan penghitungan dengan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Statistik versi 20.0 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1.Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang

Berikut merupakan bagian utama untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien:

Tabel 1. Pengaruh Variabel X Terhadap Y

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.246	2.174		3.794	.000
	Kualitas_Pelayanan	.794	.071	.765	11.254	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: pengolahan Data Primer Dgn IBM SPSS Statistik versi 23.0

Tabel diatas merupakan keluaran persamaan regresi sederhana. Persamaan regresi sederhana ini adalah:

$$Y = a+bX$$

Berdasarkan tabel coofisient diatas maka didapat persamaan regresi sederhananya adalah:

$$Y = 8.246+0,794X$$

Penjelasan dari persamaan regresi diatas adalah:

1. Nilai 8,246 artinya jika tidak ada peningkatan Kualitas Pelayanan X=0, maka Kepuasan Pasien sebesar 0794.
2. 0,794 artinya jika terjadi penambahan/peningkatan Kualitas Pelayanan maka tingkat Kepuasan Pasien akan bertambah/meningkat sebesar 0,794.

1.Persentase Pengaruh (Koefisien Determinasi)

Berdasarkan tabel berikut maka dapat terlihat tingkat persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Tabel 2. Persentase Pengaruh

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765[a]	.585	.580	.90605

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Sumber: Pengolahan Data Primer Menggunakan SPSS versi 20.0

Bagian ini menunjukkan besarnya koofesien determinasi yang berfungsi untuk memprediksi besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari tabel diatas dapat terlihat tabel R sebesar 0, 765 yang artinya jika dikuadrankan dengan hasil korelasi yang dikalikan 100%. Maka didapat bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah 76,5 %. Sementara sisanya (100-76,5=23.5%) dipengaruhi variabel lain.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk melihat kekuatan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, hipotesis merupakan jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Hipotesis

JURNAL SAINTIFIK
MULTI SCIENCE JOURNAL
PISSN 1693-668X
EISSN 2829-3975

dalam penelitian ini hanya untuk rumusan masalah berbentuk asosiatif. sedangkan untuk rumusan masalah berbentuk deskriftif tidak dirumuskan.

Uji hipotesis menggunakan rumus korelasi product moment. Berdasarkan pengolahan data menggunakan program SPSS versi 20.0,maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Hipotesis

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.246	2.174		3.794	.000
	Kualitas_Pelayanan	.794	.071	.765	11.254	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: pengolahan Data Primer Dgn SPSS versi 23,0

Berdasarkan tabel 3 tersebut didapatkan bahwa t hitung Kualitas Pelayanan adalah 11.254. Hasil t hitung tersebut kemudian dibandingkan dengan t table untuk melihat tingkat positif/negatif pengaruh variabel Kualitas pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.

$$t_{hit} > t_{tabel}$$

11.254> 2,040

Dengan hipotesis statistik:

1. Jika Ho:ρ=0 diduga tidak ada pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang.
2. Jika Ha:ρ≠0 diduga ada pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang.

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan diatas, maka dinyatakan t hitung lebih besar dari t tabel. Maka dapat dinyatakan hipotesis (Ho) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh ditolak dan hipotesis alternatife (Ha) diterima. Nilai 11.254 yang didapat adalah positif yang artinya koofisien tersebut dapat digeneralisirkan atau dapat berlaku pada keseluruhan populasi dimana sampel diambil

PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Setiap upaya kesehatan yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama sekalipun pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat, namun untuk dapat disebut sebagai pelayanan kesehatan yang baik Standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Pasal 3 Ayat 2 Mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM bidang Kesehatan ditetapkan dalam standar teknis yang terdiri atas:

a. Standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa;
b. Standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan; dan
c. Petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar.

Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil dari kuisioner yang disebar terhadap 265 responden yang dipilih secara insidental sampling, dan diuji menggunakan rumus-rumus yang diolah dengan SPSS statistik 23.0. Menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif.

Berdasarkan uji persentase dalam regresi sederhana, didapati hasil 76,5 % Pelayanan Publik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari hasil uji regresi sederhana juga didapat hasil bahwa jika pelayanan publik meningkat maka Kepuasan Pasien juga meningkat. Hal ini juga didukung hasil dari uji t, hasil yang positif menandakan bahwa Pelayanan Publik bisa memberikan Kepuasan Pasien kepada masyarakat Di Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang saat mengurusi keperluannya.

Hasil yang positif tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan, agar pada masa selanjutnya Pelayanan Publik Di Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang benar-benar mampu memberikan rasa puas pada masyarakat yang mengurusi keperluaanya, agar dapat tercipta suatu birokrasi yang sesuai dengan amanat undang-undang dan semangat reformasi birokrasi. Namun jika melihat persentase pengaruh yang didasarkan uji hipotesis, uji kelayakan dan uji koofesien determinasi yang menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasienhanya sebesar 76.5% atau dalam kategori kuat. Maka Pelayanan Publik yang ada belumlah sesuai harapan dan perlu ditingkatkan.

Terdapat beberapa indikator Pelayanan Publik, Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang Survei Penyusunan Indeks Kepuasan Pasien Unit Peneyelengara Pelayanan Publik. Pelayanan yang memuaskan harus memenuhi 9 indikator. Indikator-indikator tersebut antara lain :

1. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur
3. waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
5. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, nilai yang didapat menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan antara Pelayanan Publik terhadap kepuasan (76,5%). Hasil yang didapat menyatakan bahwa jika pelayanan ditingkatkan, maka Kepuasan Pasien juga akan ikut meningkat. Pengaruh positif tersebut didapat karena adanya kemauan petugas dalam memberikan pelayanan dan mampu mengontrol diri. Sehingga dalam melayani masyarakat petugas mampu memaksimalkan semua unsur yang ada dalam teori kualitas pelayanan.

Saran

Peningkatan Pelayanan Publik dapat diartikan mampu meningkatkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jadi, untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan , dubutuhkan strategi dan kemauan untuk merubah pola pikir pelayanan yang selama ini telah terbentuk.. Strategi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pendidikan dan pelatihan tentang pelayanan, evaluasi kinerja secara berkala, dan pemberian penghargaan pada pegawai yang mempunyai kemampuan yang tinggi dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara

Azwar, S., 2006. Psikologi Intelegensi. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Departemen Pendidikan Indonesia. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka

Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan

Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang Survei Penyusunan Indeks Kepuasan Pasien Unit Peneyelengara Pelayanan Publik

Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik