

## **PENGARUH KUALITAS UNIT BALAI PENGOBATAN UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KABUPATEN LAMPUNG SELATAN PROVINSI LAMPUNG**

*THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF GENERAL HEALTH CENTER UNIT ON  
PATIENT SATISFACTION IN THE PRIMARY HEALTH CENTERS OF SOUTH  
LAMPUNG REGENCY, LAMPUNG PROVINCE*

**Susilawati<sup>1</sup>, Samran<sup>2</sup>, Basyariah Lubis<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam Deli Serdang

Email : [susilawatitanjung05@gmail.com](mailto:susilawatitanjung05@gmail.com)

DOI : 10.35451/jkg.v6i1.1776

### **Abstrak**

Rasio tenaga kesehatan yang tidak sesuai menyebabkan pelayanan kesehatan di puskesmas kurang optimal. Kualitas pelayanan kesehatan perlu dievaluasi menurut sudut pandang instansi, namun wajib dilihat berdasarkan sudut pandang pasien yang diinterpretasikan kedalam indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan jenis cluster randomized sampling. Teknik pengumpulan data berupa observasi, dan kuisioner. Populasi penelitian ini merupakan angka kunjungan rawat jalan di 7 (tujuh) puskesmas madya di kabupaten lampung selatan tahun 2020 yaitu sebesar 287.279 kunjungan. Sampel yang mengikuti penelitian ini berjumlah 347 sampel di setiap kelompok. Penelitian dilakukan bulan Februari-Maret 2023. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh antara Kualitas layanan kesehatan pada dimensi Reliability, Assurance, Tanggible, Emphaty, Responsiveness (SERVQUAL) terhadap Indeks kepuasan pasien Puskesmas di Kabupaten Lampung Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan memiliki rerata (mean) skala mutu 3,09 dengan makna Indeks "Baik". Kualitas layanan kesehatan dengan dimensi ukur Pada variable ukur Servqual masih terdapat 1.2% populasi menyatakan kualitas layanan puskesmas kurang baik pada aspek ukur Emphaty. Nilai signifikansi ( $P=0.00$ ) yang memiliki makna kualitas layanan terhadap IKM memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0.685. Saran dari penelitian ini, merekomendasikan pemerintah kabupaten lampung selatan dapat memberikan pelatihan khusus kepada pegawai di puskesmas untuk meningkatkan skill pegawai terkait perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dan sikap Emphaty petugas terhadap pasien serta memperbaiki rasio antara tenaga kesehatan dan jumlah kunjungan pasien.

**Kata kunci:** Kualitas, Kepuasan Pelanggan, Puskesmas.

### **Abstract**

*The mismatch in the healthcare workforce ratio leads to suboptimal healthcare services in community health centers (Puskesmas). The quality of healthcare services needs to be evaluated from the perspective of both the institution and the patients, as interpreted through the community satisfaction index. This study utilized cluster randomized sampling. Data collection techniques included observation and questionnaires. The population of this study consisted of the number of outpatient visits in 7 (seven) medium-sized community health centers in South Lampung Regency in 2020, totaling 287,279 visits. The sample size for this study was 347 samples in each group. The study was conducted from February to March 2023. The aim of this research is to analyze the influence of healthcare service quality on patient satisfaction index in Community Health Centers in South Lampung Regency, focusing on the dimensions of Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, and Responsiveness (SERVQUAL). The results of this study showed that the Community Satisfaction Index (CSI) for healthcare services had a mean quality scale of 3.09, indicating a "Good" index. Regarding healthcare service quality, in terms of the SERVQUAL measurement variables, there is still 1.2% of the population stating that the quality of services in community health centers is not good, specifically in the aspect of Empathy. The significance value ( $P=0.00$ ) indicates that service quality significantly affects the CSI, with a coefficient of determination ( $R$  square) of 0.685. Recommendations from this study suggest that the government of South Lampung Regency should provide special training for healthcare workers in community health centers to improve their skills in terms of their behavior and empathy towards patients, as well as to improve the ratio between healthcare personnel and the number of patient visits.*

**Keywords:** *Quality, Customer Satisfaction, Public Health Center*

## 1. PENDAHULUAN

Rasio antara tenaga kesehatan dan jumlah penduduk yang tidak sesuai menyebabkan pelayanan kesehatan di puskesmas kurang optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kabupaten Lampung selatan memiliki 72 orang Dokter umum di 27 Puskesmas untuk melayani 1,071 Juta jiwa, artinya 1 orang dokter di setiap kecamatan kabupaten Lampung Selatan bertanggung jawab untuk melayani 14.875 jiwa penduduk (BPS Lampung, 2021). Dari studi pendahuluan penelitian ini didapatkan angka kunjungan rawat jalan di 7 (tujuh) puskesmas madya di kabupaten lampung selatan tahun 2020 yaitu sebesar 287.279 kunjungan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) konsumen yang sangat puas akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, datang lagi ketika pemberi layanan memperkenalkan jenis layanan baru, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain dan tidak terlalu sensitif terhadap harga. Ada dua macam kepuasan yaitu Kepuasan Kognisi, dan Kepuasan Afeksi.

Untuk menjaga tingkat kualitas layanan publik di puskesmas, pemerintah memberikan Indikator kepuasan yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Survey Tingkat Kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik adapun aspek yang diukur menerangkan bahwa :

- 1) Proses dan prosedur pelayanan;
- 2) Kesesuaian jenis pelayanan yang dicantumkan dengan standar pelayanan yang diberikan;
- 3) Penanganan pengaduan pasien terkait masalah pelayanan.

Kualitas layanan yang baik didapat dari aspek-aspek keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan

(*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*), kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dikehendaki pasien terpenuhi, tetapi Puskesmas kurang memperhatikan aspek-aspek pelayanan kesehatan (Sharma, 2019).

Untuk mencapai pelaksanaan pelayanan yang efektif dalam layanan umum, terdapat beberapa faktor yang memiliki peran penting. Faktor-faktor tersebut meliputi kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan pegawai, serta sarana pelayanan (Moenir, 2014).

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut.

Peningkatan jumlah dan kualitas tenaga kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan, meliputi pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi petugas kesehatan, dapat meningkatkan indeks kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan (Huot, 2019).

## 2. METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan jenis *cluster randomized sampling*. Teknik pengumpulan data berupa observasi, dan kuisioner. Populasi penelitian ini merupakan angka kunjungan rawat jalan di 7 (tujuh) puskesmas madya di kabupaten lampung selatan tahun 2020. Sampel yang mengikuti penelitian ini berjumlah 347 sampel di setiap kelompok. Penelitian dilakukan bulan Februari-Maret 2023. Analisa univariat untuk melihat distribusi frekuensi, uji bivariate untuk melihat hubungan antara dua variable penelitian, Uji multivariate

menguji pengaruh Koefisien Determinasi antar variabel.

### 3. HASIL

Frekuensi angka indeks mutu kepuasan masyarakat (IKM) dan indeks mutu pelayanan kesehatan (SERVQUAL).

Tabel 1. Distribusi angka Indeks Kepuasan

	IKM		SERVQUAL
	Skala	Percent %	Percent %
1,00 – 2,59		1.3	1.2
2,60 – 3,06		44.5	50.0
3,07 – 3,53		51.8	47.7
3,53 – 4,00		2	1.2
Jumlah		100%	100%
SD		0,18	0,22

Menerangkan bahwa distribusi pada variable indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan kesehatan di balai pengobatan umum Puskesmas kabupaten Lampung Selatan memiliki rerata (mean) skala mutu 3,09 dengan makna Indeks "Baik", standar deviasi (SD) dengan nilai 0,18. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di balai pengobatan umum di kabupaten Lampung Selatan pada 9 aspek kepuasan layanan yang mereka terima berkualitas "BAIK". Pada variable IKM terapat 1.3 % populasi yang menyatakan mutu pelayanan kurang baik, dimana kekurangan ini ada pada instrument "Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan".

Pada variable kualitas layanan kesehatan dengan aspek ukur (*Reliability, Anssurance, Tanggible, Emphaty, Responsiveness*) menerangkan bahwa kualitas layanan kesehatan di balai pengobatan umum Puskesmas kabupaten Lampung Selatan memiliki rerata (*mean*) skala mutu 3,05 dengan makna Indeks

"Baik". Pada variable Servqual terdapat 1.2% populasi menyatakan kualitas layanan puskesmas kurang baik pada aspek ukur Emphaty.

Tabel 2. Uji tingkat Korelasi antar Variabel Penelitian

<b>Model Summary</b>			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.828 <sup>a</sup>	.685	.684	.58643

uji regresi linier sederhana di jelaskan bahwa nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0.685 yang memiliki makna bahwa variable dependen (kualitas layanan) dan variable independen (IKM) memiliki hubungan korelasi linier sebesar 68,5 %.

Tabel 3. Uji Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	.903	.527
Independen	.518	.019

uji koefisien regresi di jelaskan bahwa nilai regresi sebesar 0.518 memiliki makna bahwa setiap kenaikan 1% nilai dari variable dependen (kualitas layanan) akan terjadi kenaikan nilai variable independen (IKM) sebesar 0.518 poin. Koefisien regresi tersebut memiliki nilai positif, maka arah pengaruh variabel dependen dan independen mengarah positif (*equivalen*).

### 4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan yang baik cenderung meningkatkan indeks kepuasan pasien sebaliknya bahwa kualitas pelayanan yang kurang baik, sehingga cenderung menurunkan aspek kepuasan pasien."

Nilai indeks kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan dipuskesmas kabupaten lampung selatan menggambarkan bahwa penggunaan fasilitas dan sumberdaya yang di miliki dapat di optimalkan.

Menurut Barata (2013) menyebutkan bahwa: "Kepuasan pengguna di dapatkan akibat adanya penilaian dari pelayanan prima (service excellence). Pelayanan prima sendiri terdiri dari aspek kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (Appearance), perhatian (attention), tindakan (action), dan tanggung jawab (accountability)".

Meskipun secara umum angka mutu IKM memiliki nilai yang baik, pada variable IKM masih terapat 1.3 % populasi yang menyatakan mutu pelayanan kurang baik, dimana kekurangan ini ada pada instrument "Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan". Hal yang perlu di tingkatkan oleh Puskesmas bahwa kepuasan masyarakat dapat berbeda-beda tergantung pada berbagai faktor dan pengalaman individu. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penilaian secara berkala dan berkelanjutan untuk terus meningkatkan sikap petugas di puskesmas terhadap masyarakat.

Pada variable Servqual terdapat 1.2% populasi menyatakan kualitas layanan puskesmas kurang baik pada aspek ukur Emphaty.

Beban kerja yang berat, di mana satu dokter di puskesmas mendapat beban untuk melayani lebih 100 pasien perhari menjadi faktor munculnya sikap petugas Puskesmas yang kurang empati, dan mungkinkan tidak mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Dalam mengobati secara holistic, setiap tenaga kesehatan di tuntutan untuk dapat memberikan *therapeutic communication*, terapi jenis ini yang belum dapat di lakukan dengan baik karena waktu pengobatan per pasien sangat singkat. Maka yang terjadi, pasien mungkin tidak merasa keluhanya didengar dengan

cermat, tidak memahami kekhawatiran pasien, atau tidak memberikan respons yang tepat. Hal ini dapat membuat pasien merasa diabaikan atau tidak dipedulikan sehingga pada instrument "Emphaty" angka mutu penilaian menunjukkan "kurangan baik".

Komunikasi memiliki peran yang signifikan dalam membangun hubungan terapeutik dan dapat berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan. Pentingnya komunikasi terapeutik terletak pada pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima. Komunikasi terapeutik merujuk pada komunikasi yang direncanakan dan disesuaikan dengan tujuan terapi, dengan tujuan membangun hubungan yang baik antara perawat dan pasien guna mengurangi stres, mengatasi masalah psikologis, serta memberikan rasa nyaman bagi pasien, yang pada akhirnya dapat mempercepat proses pemulihan pasien (Astutik, 2018).

Nilai signifikasi sebesar 0.00 dimana  $P < 0.05$  yang memiliki makna bahwa variable dependen (kualitas layanan) dan variable independen (IKM) memiliki pengaruh yang signifikan.

Kualitas dan mutu pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas dan bermutu tinggi, dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan.

Menurut Syakuron (2022) "kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, dari kualitas ini memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan institusi jasa.

## 5. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukan Indeks kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan kesehatan di balai pengobatan umum Puskesmas kabupaten Lampung Selatan memiliki rerata (mean) skala mutu 3,09 dengan makna Indeks "Baik". Pada variabel Kualitas layanan kesehatan dengan aspek ukur (Reliability, Assurance, Tanggible, Emphaty, Responsiveness) menerangkan bahwa kualitas layanan kesehatan di balai pengobatan umum Puskesmas kabupaten Lampung Selatan memiliki rerata (mean) skala mutu 3,05 dengan makna Indeks "Baik".

Nilai signifikansi sebesar 0.00 dimana  $P < 0.05$  yang memiliki makna kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.685 yang memiliki makna bahwa kualitas layanan terhadap IKM memiliki pengaruh sebesar 68,5 %.

## 6. SARAN

Saran yang dapat diberikan sesuai kesimpulan yang ditentukan sebagai berikut: Peneliti merekomendasikan pemerintah kabupaten lampung selatan dapat memberikan pelatihan kepada pegawai di puskesmas untuk meningkatkan skill pegawai terkait Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dan sikap Emphaty petugas terhadap pasien. Pemerintah kabupaten lampung selatan dapat menambah jumlah dokter khusus untuk melayani jenis layanan konsultasi dan terapi komunikasi. Tingginya angka korelasi yang tinggi antara alat ukur IKM yang di rumuskan pemerintah melalui Penmenpan-RB No. 14 tahun 2017 dan SERQUAL, maka, peneliti merekomendasikan bahwa alat ukur IKM dapat dijadikan referensi baru untuk diteliti agar dapat menjadi alat ukur baru untuk menilai mutu layanan publik di luar fasilitas layanan di luar milik pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astutik, Ayun Reni. "Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien." (2018): 1-103.
- Barata, Atep. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia
- Huot, S., Ho, H., Ko, A., Lam, S., Tactay, P., MacLachlan, J., & Raanaas, R. K. (2019). Identifying barriers to healthcare delivery and access in the Circumpolar North: important insights for health professionals. *International journal of circumpolar health*, 78(1), 1571385.
- Kotler, Philip, dan Armstrong. 2009. Dasar-dasar pemasaran. Edisi Kesembilan. PT. Indeks: Jakarta.
- Laporan Badan Pusat Statistik kabupaten Lampung Selatan, 2021 di akses melalui <https://lampungselatankab.bps.go.id>
- Moenir. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia: Ed-9. Bandung: PT. Bumi Aksara. ISBN : 979-526-044-8
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, Vol. 44, 65-75
- Syakuron, F. D., Prabowo, F. S. A., & Suyanto, A. M. A. (2022). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index (csi) Dan Importance Performance Analysis (ipa) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. *eProceedings of Management*, 9(2).