

## The Influence of Service Quality on Outpatient Customer Satisfaction at Kasihan 1 Public Health Center, Bantul Regency

### Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Rawat Jalan Di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul

Putri Daru<sup>1)</sup>, Sumarni<sup>2)</sup>, Raden Jaka Sarwadhamana<sup>3)</sup>

<sup>1,3)</sup>Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Alma Ata

<sup>2)</sup>Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman

Korespondensi: (e-mail) E-Mail : [sumarnimars26@fkm.unmul.ac.id](mailto:sumarnimars26@fkm.unmul.ac.id)<sup>2</sup>

#### ABSTRACT

*In Indonesia, the health sector has experienced very significant development. So that conditions like this increase the competition which is quite large. Therefore, puskesmas are required to provide good service quality through conformity to standards with customer needs. The creation of service quality (service quality) will certainly create customer satisfaction (customer satisfaction) for service users. Objective to determine the effect of service quality on the outpatient's customer satisfaction. Methods this type of research is quantitative analytical research with a cross-sectional design. The populations of this study were general outpatients from 9 polyclinics who were treated at the Kasihan 1 Public Health Center, Bantul Regency with a total of 111 respondents. The sampling technique used is probability sampling with cluster sampling type. The statistical test used in this research is spearman rank. Results this study showed that there was a strong close relationship between service quality and customer satisfaction, where the correlation coefficient (r) is 0.763 with Sig. 0.000 ( $p < 0.05$ ). The results showed that service quality in the medium category affected the level of customer satisfaction as many as 79 (95.2%) respondents.*

*Keyword – Service Quality, Customer Satisfaction, General Patients, Outpatient, Public Health Center.*

#### ABSTRAK

Di Indonesia sektor kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Sehingga kondisi seperti ini meningkatkan persaingan yang cukup besar. Oleh karena itu puskesmas dituntut memberikan kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik melalui kesesuaian standar dengan kebutuhan customer. Terciptanya kualitas pelayanan (*service quality*) tentu akan menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap pengguna jasa pelayanan. Tujuan mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* rawat jalan. Metode jenis penelitian ini adalah penelitian *Analitik kuantitatif* dengan rancangan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan dari 9 poli yang berobat di Puskesmas Kasihan 1 dengan jumlah 111 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan jenis *cluster sampling*. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *spearman rank*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya keeratan pengaruh yang kuat antara *service quality* terhadap *customer satisfaction*, dimana nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,763 dengan Sig. 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan *service quality* dalam kategori sedang mempengaruhi tingkat *customer satisfaction* sebanyak 79 (95,2%) responden. Kesimpulan terdapat pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* rawat jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul.

Kata Kunci – *Service Quality, Customer Satisfaction, Pasien Umum, Rawat Jalan, Puskesmas.*

## 1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan sehingga kondisi seperti ini dapat membuat persaingan menjadi semakin ketat. Oleh itu setiap instansi jasa kesehatan harus mampu menciptakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan (*customer*) melalui kualitas pelayanan (*service quality*) (1). Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan hal yang perlu diperhatikan, keunggulan dalam pemberian kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik yaitu hal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan, karena akan mendukung pelayanan kesehatan dengan menghasilkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan kualitas pelayanan (*service quality*) ialah puskesmas. Puskesmas adalah tempat fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan perorangan (UKP) dan upaya kesehatan masyarakat (UKM), dengan lebih mengutamakan upaya peningkatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*) di wilayah kerjanya (2).

Setiap fasilitas kesehatan puskesmas mampu dalam memberikan kualitas pelayanan (*service quality*) melalui kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan (*customer*). Dengan demikian setiap puskesmas dituntut untuk meningkatkan mutu layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Agar Puskesmas dapat mencapai tujuannya, maka fungsi koordinasi memegang peranan penting dalam prosesnya, sehingga mampu menciptakan kualitas pelayanan yang optimal bagi para pasien (3). Puskesmas dalam menghadapi tuntutan masyarakat untuk kualitas pelayanan (*service quality*) semakin meningkat, sesuai dengan amanat program pembangunan nasional terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kinerja karyawan dan kualitas pelayanan (*service quality*) yang tinggi merupakan faktor paling penting tercapainya kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) (4). Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang merupakan dimensi penting dari kualitas (*service*) dan hasil perawatan pasien, menjadi cara ukur kinerja yang bernilai, relatif murah dan konvensional untuk mengkaji konsistensi kualitas perawatan pasien (5). Oleh karena itu kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) jasa kesehatan menjadi penting untuk meningkatkan daya saing dengan fasilitas kesehatan lain (6).

Penyedia jasa pada pelayanan kesehatan puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) lebih baik lagi, tidak hanya pelayanan bersifat penyembuhan (*rehabilitatif*) tetapi mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) dengan tujuan terus menerus meningkatkan kualitas hidup dan memberikan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) selaku pengguna jasa kesehatan (7). Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan masih memiliki masalah yaitu mengenai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan kepada pasien. Hal ini diketahui dengan adanya kasus pasien yang belum merasakan puas terhadap kualitas pelayanan (*service quality*) terkait keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, lamanya proses masuk rawat, keterbatasan obat dan peralatan, ketersediaan sarana (toilet, tong sampah) serta ketertiban dan kebersihan di fasilitas kesehatan (8). Keterlambatan pelayanan di Puskesmas juga menjadi suatu tantangan bagi petugas kesehatan untuk terus ditingkatkan. Kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien (*customer satisfaction*) terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu pelayanan di Puskesmas Kasihan 1 Bantul yaitu pemberian pelayanan. Pelayanan dan asuhan keperawatan terhadap pasien merupakan bentuk pelayanan pemberian asuhan keperawatan di pelayanan kesehatan. Jumlah kunjungan pasien umum mengalami penurunan pada satu tahun terakhir. Permasalahan yang terjadi di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul adalah mengenai waktu tunggu, yang dimana terkadang ada pasien mengeluh kepada petugas terkait waktu tunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan latar belakang masalah dan data di atas yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian terkait "Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Rawat Jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul Tahun 2021".

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul dan waktu penelitian dilaksanakan bulan Maret sampai April tahun 2021.

### 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan dari 9 poli di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul.

### 2.3 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan (*service quality*) dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul.

### 2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret hingga April 2021 di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan jenis cluster sampling. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh sebanyak 111 responden. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner *Service Quality* dan *Customer Satisfaction* yang diadaptasi dari

penelitian Wachid (2018) dan telah melalui uji validitas terhadap 30 responden.

## 2.5 Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik *Spearman rank*.

## 3. HASIL PENELITIAN

### 3.1 Analisa Univariat

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki laki	32	28,2%
	Perempuan	79	71,2%
	<b>Jumlah</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>
Usia	17-25 tahun	33	29,7%
	26-35 tahun	27	24,3%
	36-45 tahun	20	18,0%
	46-55 tahun	14	12,6%
	56-65 tahun	17	15,3%
	<b>Jumlah</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>
Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil	3	2,7%
	Buruh	22	19,8%
	Pegawai Swasta	14	12,6%
	Pedagang/ Wiraswasta	14	12,6%
	Ibu Rumah Tangga	40	36,0%
	Tidak Bekerja	18	16,2%
	<b>Jumlah</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>
Pendidikan Terakhir	SD	14	12,6%
	SMP	14	12,6%
	SMA/ SMK	62	55,9%
	Perguruan Tinggi (D3, S1, S2, S3)	21	18,9%
	<b>Jumlah</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Sumber : data primer 2021

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden berdasarkan jenis kelamin yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 79 (71,2%) responden. Karakteristik responden menurut usia terbanyak pasien berada pada usia 17-25 tahun sebanyak 33 (29,7%) responden. Karakteristik responden menurut pekerjaan mayoritas ibu rumah tangga sebanyak 40 (36,0%) responden. Berdasarkan karakteristik responden menurut tingkat pendidikan terakhir adalah SMA/ SMK sebanyak 62 (55,9%) responden.

Tabel 2. Pengaruh Karakteristik Responden dengan Customer Satisfaction Rawat Jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul

Karakteristik Respdnen	Customer Satisfaction			Total	P Value
	Rendah	Sedang	Tinggi		
Jenis Kelamin Laki-laki	2 6,2%	21 65,6%	9 28,1%	32 100%	0,089
	4 5,1%	66 83,5%	9 11,4%	79 100%	
Perempuan	6 5,4%	87 78,4%	18 16,2%	111 100%	
Jumlah					
Usia					
17-25 Tahun	1 3,0%	25 75,8%	7 21,2%	33 100%	
26-35 Tahun	0	22	5	27	

Karakteristik Respdn	Customer Satisfaction			Total	P Value
	Rendah	Sedang	Tinggi		
36-45 Tahun	0% 3	81,5% 14	18,5% 3	100% 20	0,081
46-55 Tahun	15,0% 0	70,0% 12	15,0% 2	100% 14	
56-65 Tahun	0% 2	85,7% 14	14,3% 1	100% 17	
Jumlah	11,8% 6	82,4% 87	5,9% 18	100% 111	
	100%	100%	100%	100%	
Pekerjaan					
PNS	0 0%	1 33,3%	2 66,7%	3 100%	0,116
Buruh	1 4,5%	16 72,7%	5 22,7%	22 100%	
Pegawai Swasta	0 0%	13 92,9%	1 7,1%	14 100%	
Pedagang/Wiraswasta	1 7,1%	10 71,4%	3 21,4%	14 100%	
Ibu Rumah Tangga	2 5,0%	34 85,0%	4 10,0%	40 100%	
Tidak Bekerja	2 11,1%	13 72,2%	3 16,7%	18 100%	
Jumlah	6 100%	87 100%	18 100%	111 100%	
Pendidikan Terakhir					
SD	0 0%	13 92,9%	1 7,1%	14 100%	0,215
SMP	0 0%	13 92,9%	1 7,1%	14 100%	
SMA/SMK	5 8,1%	47 75,8%	10 16,1%	62 100%	
Perguruan Tinggi	1 4,8%	14 66,7%	6 28,6%	21 100%	
(D3, S1, S2, S3)	6 100%	87 100%	18 100%	111 100%	
Jumlah					

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mayoritas responden jenis kelamin perempuan memiliki kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam kategori sedang sebanyak 21 (65,6%) responden dan diperoleh nilai *p value* 0,089 ( $>0,05$ ) yang artinya tidak ada pengaruh antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Karakteristik responden menurut usia terbanyak pasien berada pada usia 17-25 tahun memiliki kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam kategori sedang sebanyak 25 (75,8%) responden dan diperoleh nilai *p value* 0,081 ( $>0,05$ ) yang artinya tidak ada pengaruh antara usia dengan tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Karakteristik responden menurut pekerjaan mayoritas ibu rumah tangga memiliki kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam kategori sedang sebanyak 34 (85,0%) responden dan diperoleh nilai *p value* 0,116 ( $>0,05$ ) yang artinya tidak ada pengaruh antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan terakhir adalah SMA/SMK memiliki kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam kategori sedang sebanyak 47 (75,8%) responden dan diperoleh nilai *p value* 0,215 ( $>0,05$ ) yang artinya tidak ada pengaruh antara pendidikan terakhir dengan tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Tabel 3. *Service Quality* di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul

<i>Service Quality</i>	Frekuensi	Persentase
Rendah	4	3,6%
Sedang	83	74,8%
Tinggi	24	21,6%
<b>Jumlah</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 3 sebagian besar responden dalam menerima kualitas pelayanan (*service quality*) paling tinggi berada dalam kategori sedang yaitu sebanyak 83 (74,8%) responden, kemudian responden yang memberikan penilaian dalam kategori tinggi sebanyak 24 (21,6%) responden, dan responden yang memberikan penilaian dalam kategori rendah sebanyak 4 (3,6%) responden.

Tabel 4. *Customer Satisfaction* Rawat Jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul

<i>Customer Satisfaction</i>	Frekuensi	Persentase
Rendah	6	5,4%
Sedang	87	78,4%
Tinggi	18	16,2%
<b>Jumlah</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 4 sebagian besar responden mempunyai kepuasan paling tinggi berada dalam kategori sedang yaitu sebanyak 87 (78,4%) responden, kemudian responden puas dalam kategori tinggi sebanyak 18 (16,2%) responden dan responden puas dalam kategori rendah sebanyak 6 (5,4%) responden.

### 3.2 Analisa Bivariat

Tabel 5. Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Rawat Jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul

<i>Service Quality</i>	<i>Customer Satisfaction</i>			Total	<i>P Value</i>
	Rendah	Sedang	Tinggi		
Rendah	3 75,0%	1 25,0%	0 0%	4 100%	0,000
Sedang	3 3,6%	79 95,2%	1 13,5%	83 100%	
Tinggi	0 0%	7 29,2%	17 70,8%	24 100%	
Jumlah	6 5,4%	87 78,4%	18 16,2%	111 100%	

Sumber: data primer 2021

Berdasarkan tabel 5 menunjukan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dalam kategori rendah sebagian besar pasien memiliki kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam kategori rendah pula yaitu sebanyak 3 (75,0%) responden sedangkan kualitas pelayanan (*service quality*) dalam kategori sedang sebagian besar pasien memiliki kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam kategori sedang pula yaitu sebanyak 79 (95,2%) responden. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh hasil *correlation coefficient* sebesar 0,763 yang artinya keeratan hubungan dalam penelitian ini menunjukan pengaruh yang kuat dimana variabel *service quality* mempengaruhi *customer satisfaction*, dan hasil *correlation coefficient* juga menunjukan arah korelasi yang positif yang dimana semakin tinggi *service quality* yang diberikan oleh karyawan Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul maka semakin baik atau tinggi pula *customer satisfaction* di Puskesmas tersebut. Hasil uji statistik juga diperoleh nilai *p value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) dimana nilai sig. 0,000 lebih kecil dari nilai sig 0,05 sehingga hipotesis alternatif diterima, yang menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *service quality* terhadap *customer satisfaction* di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul.

#### 4. PEMBAHASAN

##### Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul kebanyakan (mayoritas) adalah perempuan. Menurut Gunarsa jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Yustina Logen, dkk (2015) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki dikarenakan perempuan lebih banyak memiliki waktu dirumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja diluar rumah sebagai kepala keluarga (9). Penelitian lain yang dilakukan oleh Merryani (2014) dengan hasil bahwa jenis kelamin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis penelitian di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa sebagian besar responden jenis kelamin perempuan memiliki kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam kategori sedang sebanyak 66 (83,5%) responden. Hasil uji statistik *spearman rank* diperoleh hasil *correlation coefficient* sebesar -0,162 dan diperoleh nilai *p value* 0,089 ( $>0,05$ ) yang artinya tidak ada pengaruh antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Sejalan dengan penelitian Suryati (2017) dimana tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien

Karakteristik berdasarkan usia terbanyak adalah pasien dengan usia 17-25 tahun. Bertambahnya usia seseorang maka kebutuhan untuk memanfaatkan jasa pelayanan akan bertambah pula sesuai dengan kebutuhan (10). Menurut budiman bahwa usia akan mempengaruhi pola perilaku seseorang, dimana seseorang dengan usia lebih muda cenderung akan lebih banyak melakukan kritik terhadap pelayanan kesehatan dasar yang diberikan. Pasien dengan usia produktif cenderung lebih terbuka dengan kondisi di fasilitas kesehatan, berani menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan lebih berani mengungkapkan ketidakpuasannya (11). Penelitian yang dilakukan oleh Stevano (2014) terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Hasil analisis penelitian di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul menunjukan bahwa sebagian besar responden dengan usia 17-25 tahun memiliki kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam kategori sedang sebanyak 25 (75,8%) responden. Hasil uji statistik *spearman rank* diperoleh hasil *correlation coefficient* sebesar -0,166 dan diperoleh nilai *p value* 0,081 ( $>0,05$ ) yang artinya tidak ada pengaruh antara usia dengan tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Hal ini sejalan dengan penelitian Lestari (2011) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir kebanyakan (mayoritas) berpendidikan SMA/SMK. Menurut Notoatmodjo tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas (13). Semakin tinggi tingkat pendidikan, bisa mengakses informasi terkait perawatannya di puskesmas sehingga dapat membandingkan perawatan yang diterima dengan informasi yang diketahui. Penelitian lain yang dilakukan oleh Suryati, dkk (2017) menyatakan bahwa ada hubungan antara pendidikan responden dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan (14). Hasil analisis penelitian di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul menunjukan bahwa sebagian besar responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK memiliki kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam kategori sedang sebanyak 47 (75,8%) responden. Hasil uji statistik *spearman rank* diperoleh hasil *correlation coefficient* sebesar 0,119 dan diperoleh nilai *p value* 0,215 ( $>0,05$ ). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiyastuti tahun 2019 dengan hasil tidak ada hubungan bermakna antara pendidikan pasien dengan kepuasan pasien (15).

##### Service Quality di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul

Kualitas pelayanan (~~service quality~~) di Puskesmas Kasihan I Kabupaten Bantul dalam kategori sedang. Menurut Zeithaml kualitas pelayanan (~~service quality~~) adalah harapan pelanggan akan suatu pelayanan dengan persepsi mereka akan pelayanan yang mereka terima. *Service quality* mempunyai peran yang sangat menentukan dalam pencapaian tujuan fasilitas kesehatan yaitu memuaskan pasien. *Service quality* yang diberikan karyawan dengan baik dapat mempengaruhi kepuasan terhadap kepercayaan pasien



di puskesmas (16). Jumlah jawaban terbanyak pada dimensi keandalan (*reliability*) yaitu prosedur dalam penerimaan pasien dibagian administrasi tidak berbelit-belit dan tidak pilih kasih. Artinya pasien sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan bagian administrasi yaitu dengan hasil presentase 82,43 dibandingkan dengan dimensi yang lain. Keandalan (*reliability*) merupakan suatu jasa yang menunjukkan tingkat kualitas sangat berarti bagi pelanggan dalam memilih jasa. Hasil ini sejalan dengan penelitian Respati (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien (17).

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Wachid (2018) dengan hasil bahwa adanya hubungan positif kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan (18). Maka semakin tinggi kualitas pelayanan (~~*service quality*~~) yang diberikan terhadap pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan (~~*customer satisfaction*~~) rawat jalan di Puskesmas. Hasil analisis di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul memiliki kualitas pelayanan (~~*service quality*~~) dengan tiga kategori yaitu rendah 4 (3,6%), sedang 83 (74,8%), tinggi 24 (21,6%). Ketika kualitas pelayanan (~~*service quality*~~) dalam kategori rendah maka berdampak terhadap kepuasan karena pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan tidak sesuai dengan harapan pelanggan yang salah satu akibatnya pasien bisa menyebarkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima di puskesmas ke sosial media sehingga bisa dapat membuat citra puskesmas jelek. Di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul kualitas pelayanan (*service quality*) dalam kategori sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul pasien sudah cukup puas.

#### **Customer Satisfaction Rawat Jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul**

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) rawat jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul berada dalam kategori sedang. Menurut Kotler kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja hasil yang dirasakan dengan membandingkan harapannya. Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah didapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pasien (19). Jumlah jawaban terbanyak pada pernyataan pasien puas dengan hasil kerja petugas kesehatan dengan hasil presentase 80,51. Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab perawat sebagai komponen yang menjalankan pelayanan tersebut, oleh sebab itu perawat harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan setiap pasien yang berkunjung karena tingkat kepuasan merupakan tujuan dari bermutunya pelayanan jasa kesehatan. Setiap petugas pelayanan kesehatan harus memiliki rasa empati dan rasa tanggap yang cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan agar tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pasien (20). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudarmin (2016) yang menyatakan bahwa bahwa kepuasan yang menunjukkan hubungan yang erat antara kualitas pelayanan (21).

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Radito (2014) bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan dan terhadap kepuasan pasien puskesmas (22). Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh pihak puskesmas maka akan semakin tinggi kepuasan para pasien yang berobat ke puskesmas. Hasil penelitian ini kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) rawat jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul dengan tiga kategori yaitu rendah 6 (5,4%), sedang 87 (78,4%), tinggi 18 (16,2%). Perasaan pelanggan juga dapat memengaruhi persepsi kepuasan terhadap jasa layanan. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul dalam kategori sedang, ketika perasaan sedang bahagia maka akan terbentuk kerangka berpikir positif dan mempengaruhi perasaan pelanggan tentang layanan yang dialami. Pasien yang puas akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa fasilitas kesehatan

#### **Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Rawat Jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul**

Kualitas pelayanan (*service quality*) dalam kategori sedang sebagian besar pasien memiliki kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam kategori sedang pula sebanyak 79 (95,2%) responden.

Dalam memberikan pelayanan fasilitas kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, hal ini dapat dilakukan dengan memenuhi dimensi *service quality* yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Sejalan dengan penelitian oleh Engkus tahun 2019 bahwa terdapat pengaruh yang kuat dari kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung, Kabupaten Sukabumi (23). Didukung juga penelitian lain oleh Ujang Enas (2020) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) di Puskesmas (24). Pelayanan yang diharapkan oleh setiap pelanggan tentunya adalah pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan dari suatu puskesmas sebagai pelayanan jasa kepada pengguna jasa sehingga dapat memuaskan pelanggan (25). Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas itu ada beberapa aspek yang dapat mempengaruhi seperti aspek dimensi kualitas yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Di harapkan dari semua dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diterapkan oleh semua petugas yang ada di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul. Di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul dari semua aspek dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) paling dominan dimensi keandalan (*reliability*). Ketika suatu pelayanan sudah diterapkan dengan baik dan sesuai peraturan yang ada tentu akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Untuk kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) tidak semua dalam kategori sedang hal ini dikarenakan setiap individu mempunyai persepsi masing-masing untuk merasakan puas terhadap jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil penelitian ini adalah menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *service quality* terhadap *customer satisfaction* di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Bedasarkan data yang didapatkan dari hasil analisis, kesimpulan dari penelitian ini ada sebagai berikut:

1. Karakteristik responden di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul kebanyakan (mayoritas) berjenis kelamin perempuan sebanyak 79 (71,2%), berusia 17-25 sebanyak 33 (29,7%), pekerjaan sebagai Ibu Rumah tangga sebanyak 40 (36,0%), dan tingkat pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 62 (55,9%).
2. Service quality di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul berada pada kategori sedang sebanyak 83 (74,8%) responden.
3. Customer satisfaction rawat jalan di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul berada pada kategori sedang sebanyak 87 (78,4%) responden.
4. Terdapat pengaruh service quality terhadap customer satisfaction di Puskesmas Kasihan 1 Kabupaten Bantul. Hal ini dapat dibuktikan dengan analisis uji statistik sperman rank dengan nilai p-value 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang artinya hipotesis alternatif diterima.

### 5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

[Saran]

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Universitas Alma Ata Yogyakarta, dosen pembimbing dan seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam jalannya penelitian ini serta seluruh teman-teman yang telah membantu dan ikut memberikan masukan dalam penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

1. Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
2. PerMenkes Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. (2019). Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>
3. Sumarni, S. (2017). Analisis Implementasi Patient Safety Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 5(2), 91-99.
4. Profil Puskesmas 1 IKM Semester II. (2020). Retrieved from <https://dinkes.bantulkab.go.id/berita/277-indeks-kepuasan-masyarakat-ikm-dinkes-dan-28-uptnya>
5. Maryono, M., Putri, I. R. R., & Inayati, A. (2020). Hubungan Pemberian Informasi pada Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien di Unit Admisi RSUP DR. Sardjito Yogyakarta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 3(1), 27-35.
6. Wijono. (1999). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press
7. Mukhtar, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. *Decision: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 91-102.
8. Romaji, R., & Nasihah, L. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health*, 3(2), 143-147.
9. Logen, Y., dkk., 2015. Faktor Yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pemulung di TPA Tamangapa. Repository.unhas.ac.id, 2015.
10. Simamora, Bilson. (2010). Membongkar Kotak Hitam Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
11. Daulay, M A. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di kota Medan bulan agustus 2015. Universitas Sumatera Utara Medan
12. Tombi, H. (2012). Hubungan antara karakteristik masyarakat kelurahan Sindulang I dengan pemanfaatan Puskesmas Tuminting. *Jurnal (Online) http://fkm.unsrat.ac.id/wpcontent/uploads/2012/10/Hana-Tombi.pdf Diakses*, 29.
13. Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
14. Suryati, S., Widjanarko, B., & Istiarti, V. T. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(5), 1102-1112.
15. Wideasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43-52.
16. Nugraha M, Sumadi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *J Ilm Ekon Glob MASA KINI*
17. Respati, S.A. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang
18. Hidayat NW. (2018). Pengaruh Standar Pelayanan Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di RSUD Prambanan Yogyakarta. Skripsi. 53(9):1689-99.
19. Laith A, Feras A. (2011). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *Int J Mark Stud*. 3(1):106.
20. Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2(1), 45-52.
21. Manik, Sudarmin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Thursina di Duri.
22. Radito, T. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1-25.
23. Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *J Governansi*:5.
24. Enas, Ujang. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien di Puskesmas Imbanagara kabupaten Ciamis. *J Kesehat Bakti Tunas Husada*;20.
25. Philip, Kotler. (2008). Marketing Insights From A to Z. Edisi 1. Jakarta: Erlangga