



The Effect of Outpatient Service Quality on Patient Satisfaction at Kalidoni Health Center, Palembang City

Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kalidoni Kota Palembang



Nifi Lamington^a

Rusdi Laili^b

Reni Juliati^c

Article history:

Submitted: 07 October 2022

Revised: 19 October 2022

Accepted: 18 November 2022

Keywords:

Service Quality, Patient Satisfaction

Abstract

As a general public health service, Puskesmas has a major problem, namely whether the services provided are in line with patient expectations or not. Therefore, the puskesmas is required to always maintain patient trust by improving the quality of their services. Quality health services are health services that can satisfy every user of health health services in accordance with the level of satisfaction of the average population and whose implementation is in accordance with established standards and professional codes of ethics. The research method used is a quantitative method. Data was collected by means of observation, questionnaires, literature study. Data analysis was carried out by means of a simple regression test. The results of the research and discussion showed that the quality of services at the Kalidoni Health Center, Kalidoni District, Palembang City received an assessment of 88.36% of the expected value (expected value of 100%). This means that it can be assumed that the Kalidoni Health Center, Kalidoni District, Palembang City has been able to provide quality services to the community. This is due to complete infrastructure and good human resources. Patient Satisfaction at Kalidoni Public Health Center, Kalidoni District, South Palembang City received a very good rating (with a score of 88.75). The officer has given a good explanation of service procedures, discipline in work, is responsible for work, provides a safe and comfortable place, and service rates do not deviate from regulations, Service Quality has an effect on Patient Satisfaction, the value obtained states that there is a positive influence and between public service and satisfaction (76.5%). The results obtained indicate that if the service is improved, then patient satisfaction will also increase. The positive influence was obtained because of the willingness of officers to provide services and being able to control

^a Program Studi Administrasi Negara. STIA Bala Putra Dewa Palembang, Indonesia

^b Program Studi Administrasi Negara. STIA Bala Putra Dewa Palembang, Indonesia

^c Program Studi Administrasi Negara. STIA Bala Putra Dewa Palembang, Indonesia

themselves. So that in serving the community, officers are able to maximize all the elements in the theory of service quality.

Abstrak

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, puskesmas memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, kuesioner, studi pustaka. Analisa data dilakukan dengan cara Uji Regresi sederhana. Hasil penelitian dan pembahasan, menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang mendapatkan penilaian sebesar 88,36% dari nilai yang diharapkan (nilai yang diharapkan 100%). Artinya dapat diasumsikan bahwa Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini disebabkan sarana prasarana yang lengkap dan Sumber Daya Manusia yang baik. Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang Selatan memperoleh penilaian sangat baik (dengan nilai 88,75). Petugas telah memberikan penjelasan yang baik tentang prosedur pelayanan, disiplin dalam berkerja, bertanggung jawab terhadap perkerjaan, menyediakan tempat yang aman dan nyaman, serta tarif pelayanan tidak menyimpang dari peraturan, 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.

Journal of Social Science and Humanities © 2022.

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

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Corresponding author:

Nifi Lamingthon

Program Studi Administrasi Negara. STIA Bala Putra Dewa Palembang, Indonesia

Email address: lamingthonnifi@gmail.com

1 Pendahuluan

Adanya tujuan pembangunan dalam bidang kesehatan adalah membangun kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat optimal melalui terciptanya

masyarakat Bangsa dan Negara yang di tandai dengan penduduk yang hidup dalam lingkungan sehat dan dengan perilaku hidup yang sehat, serta memiliki kemampuan untuk menjangkau layanan yang bermutu dan berkualitas secara adil dan merata sesuai dengan kebijaksanaan umum dan strategi pembangunan kesehatan.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, puskesmas memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Azwar (2006:12), pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 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

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 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 suatu wilayah kerja

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 Kalidonian 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 (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat)

Adapun Fungsi dari Puskesmas antara lain:

1. Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka kemampuan untuk hidup sehat.
3. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan masyarakat di wilayah kerjanya.

Kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak semakin tinggi pula untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, maka sebagai lembaga kesehatan bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas juga berperan untuk memelihara dan meningkatkan 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.

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 Kalidoni Kota Palembang adalah salah satu instansi pemerintah yang melayani 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. Berdasarkan observasi awal penulis di Puskesmas Kalidoni Kota Palembang masih ada beberapa kendala atau keluhan yang dirasakan oleh pasien mengenai pelayanan Kesehatan. Adapun fenomena yang ditemukan penulis adalah:

1. Sarana pendukung pelayanan yang belum memadai. Seperti ketersediaan kursi diruang tunggu pasien.
2. Masih terbatasnya sarana pelayanan kesehatan bagi pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kalidoni Kota Palembang”.

2 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif Asosisatif. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner. Responden yang dipilih penulis adalah sebanyak 112 Orang. Teknik Analisa Data dengan Analisa Survei Kepuasan Masyarakat dan dengan Analisis Regresi Sederhana.

3 Hasil dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Kalidoni Kota Palembang

Untuk memperoleh pendapat masyarakat tentang Kualitas Pelayanan oleh pegawai Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, maka disebar kuesioner yang berisi 3 unsur pertanyaan tentang pelayanan. Kuesioner tersebut disebar kepada 112 responden dan setelah dilakukan pengolahan data dengan melihat penilaian persepsi masyarakat. Berikut uraian hasil kuesioner yang dibagikan penulis:

a. Standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa;

Penilaian masyarakat akan Standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa adalah:

Tabel 1. Penilaian masyarakat akan Standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa

pertanyaan_1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	25	22,32	22.32	22.32
	4.00	87	77.68	77.68	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Sumber: SPSS Versi 23

Berdasarkan data di atas. Dapat disampaikan bahwa 22.32 % masyarakat memilih baik, dan 77,68 % memilih sangat baik.

b. Standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan

Penilaian masyarakat akan Standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan adalah:

Tabel 2. Penilaian Standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan

Pertanyaan_2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	33	29.46	29.46	29.46
	4.00	79	70.54	70.54	100.0
	Total	265	100.0	100.0	

Sumber: SPSS Versi 23

Berdasarkan data di atas. Dapat disampaikan bahwa 29,46 % memilih baik, dan 70,54 % memilih sangat baik.

c. Petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar

Penilaian masyarakat akan Petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar adalah:

Tabel 3. Petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar
Pertanyaan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	27	24,10	24.10	24.10
	4.00	85	75,90	75.90	100.0
Total		112	100.0	100.0	

Sumber: SPSS Versi 23

Berdasarkan data di atas. Dapat disampaikan bahwa 24,10 % memilih baik, dan 75,90 % memilih sangat baik.

Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang

Untuk memperoleh pendapat masyarakat tentang kepuasan pasien oleh pegawai Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, maka disebar kuesioner yang berisi 9 unsur pertanyaan tentang pelayanan. Kuesioner tersebut disebar kepada 112 responden dan setelah dilakukan pengolahan data menggunakan rumus SKM. Maka diperoleh nilai kualitas pelayanan seperti tabel 4

Tabel 4 NRR Kualitas pelayanan

Indikator	Kuisioner	Total Skor	Rata-Rata (NRR unsur)	Konversi Nilai
Persyaratan Pelayanan	Pertanyaan 1	968	3,64	SANGAT BAIK
Sistem, Mekanisme, Prosedur	Pertanyaan 2	964	3,63	SANGAT BAIK
waktu pelayanan,	Pertanyaan 3	965	3,64	SANGAT BAIK
Biaya pelayanan	Pertanyaan 4	996	3,75	SANGAT BAIK
Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Pertanyaan 5	945	3,56	SANGAT BAIK
Kompetensi Pelaksana	Pertanyaan 6	952	3,59	SANGAT BAIK
Perilaku Pelaksana	Pertanyaan 7	1008	3,81	SANGAT BAIK
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pertanyaan 8	935	3,53	SANGAT BAIK
Sarana dan Prasarana	Pertanyaan 9	927	3,53	SANGAT BAIK

Sumber: Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel rata-rata nilai yang diberikan oleh masyarakat terhadap pelayanan Publik saat pengurusan surat pengantar pernikahan pada kantor Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang diatas. Maka, diperoleh kesimpulan bahwa dari 9 unsur bidang pelayanan berdasar Undang-Undang No 25 Tahun 2009, sudah dirasa memuaskan/ baik oleh masyarakat.

Indeks Kepuasan Pasien

Setelah didapatkan hasil rata-rata setiap unsur pelayanan Publik, selanjutnya berdasarkan permenpan RB nomor 14 Tahun 2017 bahwa indeks per unsur adalah jumlah rata-rata nilai (NRR) setiap unsur. Sedangkan nilai komposit (gabungan) untuk setiap unsur, merupakan hasil dari NRR perunsur X nilai penimbang. Adapun nilai penimbang diperoleh dari:

$$\frac{1}{\text{unsurpertanyaan}} = 1/9=0.11$$

Maka didapat NRR tertimbang per unsur

Tabel 5. NRR Tertimbang Perunsur

Indikator	Rata-Rata	Penimbang	NRR per unsur
Persyaratan Pelayanan	3,64	0.11	0.40
Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,63	0.11	0.39
waktu pelayanan,	3,64	0.11	0.40
Biaya pelayanan	3,75	0.11	0.41
Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3,56	0.11	0.39
Kompetensi Pelaksana	3,59	0.11	0.39
Perilaku Pelaksana	3,81	0.11	0.41
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,53	0.11	0.38
Sarana dan Prasarana	3,53	0.11	0.38
Total nilai/SKM pelayanan			3,55

Sumber: Pengolahan Data Primer

Selanjutnya, dari hasil pengolahan dengan mengalikan NRR perunsur dengan bobot tertimbang. Didapat hasil NRR tertimbang perunsur adalah 3,55. Total NRR tertimbang perunsur akan menjadi nilai indeks kualitas pelayanan. Dalam Peremnpnan RB Nomor 14 ahun 2017 dijelaskan, untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian. Maka hasil penilaian harus dikalikan nilai dasar yaitu 25.

Maka didapatkan nilai, yaitu:

$$3,55 \times 25 = 88,75$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi dengan Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Bab III. Maka didapatkan bahwa *Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang berada pada kategori A atau dengan predikat Sangat Baik*

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang

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 23.0 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang

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

Tabel 6. 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.

Persentase Pengaruh (Koefisien Determinasi)

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

Tabel 7. 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 23.0

Bagian ini menunjukkan besarnya koefisien 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 dikuadratkan 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.

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

Uji hipotesis menggunakan rumus korelasi *product moment*. Berdasarkan pengolahan data menggunakan program SPSS versi 23.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Hipotesis

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 19 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.

$$t_{\text{hit}} > t_{\text{tabel}}$$

$$11.254 > 2,040$$

Dengan hipotesis statistik:

1. Jika $H_0: \rho=0$ diduga tidak ada pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.
2. Jika $H_a: \rho \neq 0$ diduga ada pengaruh positif dan signifikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang.

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan diatas, maka dinyatakan t hitung lebih besar dari t tabel. Maka dapat dinyatakan hipotesis (H_0) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Nilai 11.254 yang didapat adalah positif yang artinya koefisien tersebut dapat digeneralisirkan atau dapat berlaku pada keseluruhan populasi dimana sampel diambil.

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. Hasil penelitian dapat disampaikan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang mendapatkan penilaian sebesar 88,36% dari nilai yang diharapkan (nilai yang diharapkan 100%). Artinya dapat diasumsikan bahwa Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori Azwar (2000:67), persyaratan pokok tersebut adalah :

1. Tersedia (*available*) dan berkesinambungan (*continous*)
Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, 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.

Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang

Hasil pengolahan dengan mengalikan NRR perunsur dengan bobot tertimbang. Didapat hasil NRR tertimbang perunsur adalah 3,55. Total NRR tertimbang perunsur akan menjadi nilai indeks kualitas pelayanan. Dalam Peremnpnan RB Nomor 14 ahun 2017 dijelaskan, untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian. Maka hasil penilaian harus dikalikan nilai dasar yaitu 25. Didapatkan nilai, yaitu: $3,55 \times 25 = 88,75$

Nilai tersebut kemudian dikonversi dengan Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Bab III. Maka didapatkan bahwa Kepuasan Pasien yang dirasakan oleh masyarakat pada saat mengurus Surat Pengantar Pernikahan dikantor Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang berada pada kategori A atau dengan predikat Sangat Baik. Apa yang terjadi sudah sangat sesuai dengan toeri yang berdasarkan Permenpan RB No 14 Tahun 2017 Tentang Survei Penyusunan Indeks Kepuasan Pasien Unit Penyelenggara 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

Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Hasil dari kuisisioner yang disebar terhadap 112 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 Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang saat mengurus keperluannya.

Hasil yang positif tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan, agar pada masa selanjutnya Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalidoni Kecamatan Kalidoni Kota Palembang benar-benar mampu memberikan rasa puas pada masyarakat yang mengurus keperluannya, 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 koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien 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 Penyelenggara 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

4 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.

5 Daftar Pustaka

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

Fandy Tjiptono, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset

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

Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara

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

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

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