

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Pendekatan Metode *Service Quality* di Puskesmas Lape

Herni Hasifah^{*1}, Iga Maliga², Ana Lestari³, Nur Arifatus Sholihah⁴, Rafi'ah⁵

^{1,4}Prodi Kesehatan Masyarakat, STIKES Griya Husada Sumbawa, Indonesia

^{2,5}Prodi Keperawatan, STIKES Griya Husada Sumbawa, Indonesia

³Prodi D3 Kebidanan, STIKES Griya Husada Sumbawa, Indonesia

Email: ¹yenihatifah@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan yang optimal dapat diketahui dari penilaian kepuasan pasien. Permasalahan mengenai kualitas pelayanan juga terjadi di Puskesmas Lape, adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada di ruang rawat inap. Pasien merasa tidak nyaman dan kondisi lingkungan puskesmas yang kurang bersih serta fasilitas yang kurang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan menggunakan metode *service quality* di Puskesmas Lape. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *service quality* berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Uji statistik yang digunakan adalah uji chi square. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *tangible* dan dimensi *responsiveness* yang mempunyai nilai *p value* < 0,05 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara dimensi *tangible* dan *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* dan *responsiveness* merupakan dimensi paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak puskesmas dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang belum maksimal serta diperlukan penelitian secara periodik dikarenakan adanya perubahan harapan dan persepsi pasien dari waktu ke waktu.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Service Quality Methods*

Abstract

Patient satisfaction is very important in improving the quality of service to the community. The optimal quality of health services can be known from the assessment of patient satisfaction. In Lape Health Center there are also problems with the quality of services, there are patients' complaints about the services in the inpatient room. Patients feel uncomfortable and the condition of the health center environment is less clean and the facilities are inadequate. This study aims to analyze the quality of service to inpatient satisfaction using the service quality method in Lape Health Center. This research is a quantitative study using the service quality method based on five dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The statistical test used is Chi-square test. The sample in this study was 95 respondents. Purposive sampling technique was used. Based on the results of the study, it was found that among the five dimensions of service quality, the tangible dimension and the responsiveness dimension had a p-value <0.05, which means that there is a significant relationship between the tangible and responsiveness dimensions with patient satisfaction. Therefore, it can be concluded that the tangible and responsiveness dimensions are the most dominant dimensions associated with patient satisfaction. With this research, it is hoped that the health center can improve the quality of service that has not been maximized.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, Serqual Methods*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh

pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Kemenkes RI, 20). Dengan adanya peningkatan taraf hidup masyarakat maka akan semakin meningkat tuntutan dan harapan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan. Hal ini tentu membuat penyedia pelayanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Pratama, 2023).

Salah satu aparaturnya pelayanan kesehatan yang memperhatikan kepuasan pelanggan adalah puskesmas. Puskesmas merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah kecamatan. Pembangunan yang diselenggarakan oleh puskesmas memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat berperilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat serta mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Kemenkes RI, 2016a)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan yang wajib mengutamakan harapan pasien agar pasien merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan (Safarah, 2018). Kualitas pelayanan pun harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada penilaian pasien. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik tidak dilihat dan dinilai dari persepsi penyedia pelayanan, akan tetapi berdasarkan penilaian pasien. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa. Kualitas pelayanan ditentukan oleh pasien sehingga kepuasan pasien dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik (Hadijah, 2016). Kepuasan pasien adalah hal yang paling utama untuk kualitas pelayanan kesehatan serta memiliki dampak bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang dirasakan oleh pasien dikarenakan kualitas pelayanan kesehatan yang telah sesuai dengan standar dapat memberikan kepuasan untuk pasien yang telah menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut (Kosnan, 2019).

Pengukuran kepuasan atas pelayanan kesehatan bertujuan untuk menjamin kualitas kinerja serta mutu pelayanan kesehatan dan sebagai dasar evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan kesehatan terkadang disebabkan karena adanya kegagalan dan tidak tercapainya dimensi mutu pelayanan kesehatan. Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Andriani, 2017).

Salah satu metode yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu menggunakan metode *service quality*. Terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (data tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Beberapa studi terdahulu yang telah dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan pasien berdasarkan model ServQual yaitu penelitian Syafriana, dkk. (2020) yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kebun Handil Kota Jambi menemukan rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 86,28%, dengan rincian aspek kehandalan 86,28%, daya tanggap 84,38%, jaminan 84,63%, dan empati 88,93%, sedangkan aspek bukti fisik 78,33% (Syafriana, 2020). Studi yang dilakukan Yulina dan Ginting (2019) di Puskesmas Belawan memperoleh tingkat kepuasan pasien yang masih rendah (Yulina & Ginting, 2019).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan kepada beberapa pasien yang pernah menjalani perawatan rawat inap di puskesmas Lape diketahui bahwa pasien merasa tidak nyaman dengan kondisi lingkungan ruangan rawat inap yang kurang bersih atau kotor serta adanya petugas kesehatan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Lape. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan antara lima dimensi ServQual dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Lape.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Lape. Sampel penelitian berjumlah 95 responden. Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi square*. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dan data sekunder diperoleh dari instalasi rawat inap. Prosedur penelitian dimulai dari tahap penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari kuesioner *service quality* dan kuesioner kepuasan pasien, kemudian dilakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian, dan terakhir tahap pengolahan data dan analisis data. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *service quality* berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Kuesioner kualitas pelayanan diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Aldiansyah (2019).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat Berdasarkan Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan Kepuasan Pasien

Variabel	n	%
Tangible		
Baik	40	42,1
Kurang baik	55	57,9
Total	95	100
Reliability		
Baik	33	34,7
Kurang baik	62	65,3
Total	95	100
Responsiveness		
Baik	68	71,6
Kurang baik	27	28,4
Total	95	100
Assurance		
Baik	45	47,4
Kurang baik	50	52,6
Total	95	100
Empathy		
Baik	64	67,4
Kurang baik	31	32,4
Total	95	100
Kepuasan pasien		
Puas	43	45,3
Tidak puas	52	54,7
Total	95	100

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan kurang baik pada dimensi *tangible* yaitu sebanyak 57,9 % responden. Pada dimensi *reliability* sebanyak 65,3 % responden mengatakan kurang baik, sebanyak 71,6% reponden mengatakan baik pada dimensi *responsiveness*, sebanyak 52,6% responden mengatakan kurang baik pada dimensi *assurance* dan sebanyak 67,4% responden merasa baik pada dimensi *empathy*. Sedangkan untuk variabel kepuasan pasien mayoritas responden merasa tidak puas 54,7%.

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tangible							
Baik	31	77,5	9	22,5	40	100	0,001
Kurang baik	12	21,8	43	78,2	55	100	
Reliability							
Baik	11	33,3	22	66,7	33	100	0,068
Kurang baik	32	51,6	30	48,4	62	100	
Responsiveness							
Baik	21	30,9	47	69,1	68	100	0,001
Kurang baik	22	81,5	5	18,5	27	100	
Assurance							
Baik	22	48,9	23	51,1	45	100	0,320
Kurang baik	21	42,0	29	58,0	50	100	
Empathy							
Baik	27	42,2	37	57,8	64	100	0,259
Kurang baik	16	51,6	15	48,4	31	100	

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi yang mempunyai nilai p value $< 0,05$ yaitu dimensi tangible dan reponsiveness, yang artinya dimensi *tangible* dan *responsiveness* mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan.

3.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa dimensi *tangible* dan dimensi *responsiveness* mempunyai nilai p value $< 0,05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kedua dimensi ini dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosa (2019) yang mengatakan bahwa pasien/keluarga pasien merasa kurang puas dengan tampilan fisik puskesmas, misalnya gedung dan ruang tunggu, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan serta peralatan yang dimiliki oleh puskesmas. Banyak pasien/keluarga pasien yang mengeluhkan toilet puskesmas yang kurang nyaman dan bersih. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Sapmaya (2018) yang mengatakan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tingkat kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan kepada pasien berbeda-beda tergantung pada kebiasaan dari pasien terhadap fasilitas fisik yang pernah dirasakan. Menurut Abbasi (2019) dalam penelitiannya mengenai serQual menunjukkan bahwa dalam dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai mean (3,33) yang artinya masih terdapat sebagian responden yang mengeluhkan kurang nyamannya ruang tunggu pasien dan ketersediaan kursi tunggu yang tidak memenuhi.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), tampilan fisik berkaitan dengan daya tarik perlengkapan, fasilitas fisik, material, dan penampilan karyawan. Bukti fisik diukur dari ruang pemeriksa tertata rapi, ruang pemeriksaan terlihat bersih dan nyaman, ruang tunggu nyaman, serta memiliki alat-alat yang cukup lengkap. Menurut Lestari WP (2008) juga mengatakan bahwa kondisi ruang rawat inap yang nyaman, bersih dan rapi serta kelengkapan peralatan medis sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien.

Menurut Parasuraman et al. (Suciati, 2022), ada lima dimensi yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Yang pertama adalah bukti fisik (*tangible*), yang mencakup bukti langsung, yang mencakup fasilitas fisik rumah sakit, peralatan dan tenaga yang digunakan rumah sakit, dan penampilan karyawan yang ada. Dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, manfaat pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna. Sesuai dengan ketrampilan masing-masing, penyedia layanan kesehatan akan dapat bekerja secara optimal.

Studi lainnya yang dilakukan oleh (Ghimire et al., 2020) di Nepal, menunjukkan bahwa 89,12% pasien merasa puas dengan aspek fisik layanan, mencakup kebersihan dan kenyamanan fasilitas. Namun, di Yunani penelitian ((Goula et al., 2021) membuktikan adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap bukti fisik dan realitas di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa penataan fasilitas fisik yang memadai sangat diperlukan untuk memenuhi harapan pasien.

Perbaikan sarana komunikasi dan kelengkapan pelayanan yang tidak langsung, seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu, diperlukan dalam hal ini. Ukuran tambahan yang membuat pengguna layanan merasa lebih nyata diperlukan karena sifat produk jasa tidak dapat dilihat, dipegang, atau dirasakan (Fauzi dkk, 2022).

Dimensi kedua yang berhubungan dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil penelitian ini yaitu dimensi *responsiveness*. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2023) yang mengatakan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh secara signifikan. *Responsiveness* berkaitan dengan kecepatan puskesmas dalam memberikan layanan jasa kepada pasien (Natassia & Yolanda Utami, 2020). *Responsiveness* merupakan layanan yang diberikan kepada pasien dengan kemampuan tenaga medis di Puskesmas dalam menanggapi kebutuhan pasien baik dalam hal pelayanan atau pun tindakan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan ketanggapan tenaga medis dalam melayani pasien. Tenaga medis diharapkan dapat melayani dengan cepat, tepat dan tanggap. Pemberian pelayanan yang cepat dan tepat serta pemberian informasi yang jelas kepada pasien sangat mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien (Mararie, 2024).

Penelitian lain di Qatar oleh Alwashdh & Alishaq (2023) mendukung temuan ini, dengan menyebutkan bahwa layanan kesehatan yang dapat diandalkan meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi ini sangat penting karena terkait erat dengan kepercayaan pasien terhadap layanan yang konsisten dan tepat waktu. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Daya tanggap, atau kecepatan dan kesiapan dalam merespons kebutuhan pasien, menjadi salah satu dimensi penting dalam model serQual (Alwashdh & Alishaq, 2023).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori Otto (2020) yang mengatakan bahwa kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Otto, 2020).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan, mayoritas responden mengatakan kurang baik pada dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance*. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan diketahui ada dua dimensi yang mempunyai nilai *p value* < 0,05 yaitu dimensi *tangible* dan dimensi *reponsivness*, artinya kedua dimensi ini mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak puskesmas dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang masih kurang memadai serta dapat memperhatikan kebutuhan, keluhan serta kritik dari pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi Moghaddam. 2019. Evaluation of service quality from patients “viewpont”. BMC Health Service Research, 19(1). Doi:10.1186/s12913-019-3998-0.
- Alwashdh, S., & Alishaq, M. (2023). Analytical study to assess the impact of health service quality on patient satisfaction in Hamad Medical Corporation Hospitals in Qatar: using SERVQUAL. *IJQHC Communications*, 3(2). <https://doi.org/10.1093/ijcoms/lyad016>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Ghimire, P., Ghimire, P., & Acharya, M. (2020). SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal. In *Nepal Journal of Medical Sciences* (Vol. 5, Issue 1).

- Goula, A., Stamouli, M. A., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Stauropoulos, E., Kelesi, M., & Kaba, E. (2021). Public hospital quality assessment. Evidence from greek health setting using SERVQUAL model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Hadijah. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah*.
- Kemenkes RI. (2016a). *Kementerian Kesehatan RI. 2016. Pedoman Manajemen Puskesmas. Kemenkes RI; Jakarta. 4(June), 2016.*
- Kemenkes RI. (2016b). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.*
- Kosnan, W. (2019). PENG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MERAUKE. In *Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* (Vol. 21).
- Natassia, R., & Yolanda Utami. (2020). Pengaruh Responsiveness, Assurance, dan Tangible terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Air Tawar Kota Padang. *Jurnal Manajemen*, 6(2), 169–174. <http://www.maker.ac.id/index.php/maker>
- Otto, D. M. Szymanski, and R. Varadarajan. 2020. Customer Satisfaction and Firm Performance: Insights from Over a Quarter Century of Empirical Research,” *J. of the Acad. Mark. Sci.*, vol. 48, no. 3, pp. 543–564, May 2020, doi: 10.1007/s11747-019-00657-7.
- Pratama, 2023. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Hospital Majapahit; STIKES Majapahit*, 15 No. 2, 258–267. <https://doi.org/https://doi.org/10.55316/hm.v15i2.1007>
- Safarah, 2018. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Dokter Spesialis terhadap Pelaksanaan BPJS Kesehatan di RS Panti Wilasa dr. Cipto. *Jurnal Kesehatan Masyarakat; Universitas Diponegoro*, Vol. 6 No. 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jkm.v6i1.20322>
- Syafriana. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. In *Jurnal Kesmas Jambi* (Vol. 4, Issue 2). JKMJ. <https://doi.org/https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>
- Yulina, Y., & Ginting, R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi (JKG)*, 2(1), 26–33. <https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>