

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS PUSPAHIANG KECAMATAN PUSPAHIANG KABUPATEN TASIKMALAYA

Teguh Heri Widodo
STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

e-mail co Author: *teguhheriwidodo@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pelayanan publik bidang kesehatan masih menjadi persoalan tersendiri bagi masyarakat terutama di daerah-daerah perdesaan. Pelayanan yang berkualitas menjadi dambaan bagi setiap masyarakat dalam menerima layanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan individu maupun keluarga. Kualitas pelayanan merupakan layanan yang dilakukan secara konsisten dan meyakinkan pasien dengan memberikan layanan kesehatan yang efektif, efisien dan efektif sesuai dengan pedoman dan standar klinis terbaru, yang memenuhi kebutuhan pasien dan memuaskan penyedia. Adapun pokok permasalahan pada penelitian ini ialah perihal ketepatan waktu kedatangan petugas, sikap petugas pada saat pelayanan berlangsung dan kehandalan petugas pada saat melayani masyarakat sehingga masyarakat masih kurang puas akan pelayanan dari Puskesmas Puspahiang. Metode penelitian ini adalah metode eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan populasinya sebanyak 98 orang masyarakat yang menjadi pasien di Puskesmas Puspahiang. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan diantaranya Observasi, wawancara, kuisioner serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan di Puskesmas Puspahiang Kecamatan Puspahiang Kabupaten Tasikmalaya.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas berpusat pada orang, ketepatan waktu pelayanan, mengedepankan prinsip rasa keadilan, terintegrasi dan efisien. Meningkatkan kualitas layanan kesehatan membutuhkan kepemimpinan yang kuat dari pemerintah, dukungan subnasional yang ditargetkan, dan tindakan di tingkat fasilitas kesehatan. Kualitas penting dalam pelayanan bidang kesehatan. Peningkatan kualitas dan kinerja secara keseluruhan di lingkungan perawatan kesehatan dapat membantu penyedia layanan dengan proses perawatan kesehatan yang andal, hemat biaya, dan berkelanjutan dan memungkinkan tercapainya tujuan untuk meningkatkan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan bagian terpenting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Berbicara tentang kualitas pelayanan publik tidak dapat

dipisahkan dari kualitas pelayanan publik yang keduanya menjamin keberhasilan pelayanan publik. Berdasarkan fenomena yang ada, pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan khususnya Puskesmas yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan kurang memberikan kepuasan. Hal tersebut dirasakan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas itu sendiri, terutama dari segi waktu pelayanan petugas Puskesmas Puspahiang. Hal yang menjadi permasalahan bagi masyarakat adalah pelayanan Puskesmas Puspahiang yang tidak memberikan pelayanan tersebut diatas 14.00 WIB, kecuali untuk pelayanan IGD tersedia selama 24 jam. Penetapan jam operasional tersebut merupakan hasil keputusan bersama dengan Kepala Puskesmas.

Salah satu contoh kasus yang menjadi permasalahan adalah ketika ada salah satu contoh kasus seorang warga yang meminta surat rujukan BPJS pada pukul 12.30 WIB. Namun pada kenyataannya pada jam tersebut petugas Puskesmas sudah tidak menerima pelayanan. Hal tersebut menjadi keresahan masyarakat ketika jam pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah dibuat. Mengenai permasalahan lainnya adalah mengenai pelayanan IGD. Alternatif yang diberikan oleh pihak Puskesmas adalah dengan menyediakan petugas piket untuk pelayanan di atas pukul 14.00. Tetapi pada kenyataannya tidak ada petugas piket yang datang sesuai jadwal. Sehingga pada kenyataannya apabila ada warga yang membutuhkan pertolongan darurat maka biasanya petugas Poned akan menghubungi petugas Puskesmas secara mendadak.

Adapun petugas tersebut biasanya merupakan orang yang tempat tinggalnya dekat dengan Puskesmas. Sehingga yang memberikan pelayanan tersebut cenderung orang yang sama. Selain kedua permasalahan tersebut, permasalahan lainnya adalah petugas Puskesmas yang tidak hadir tepat waktu, padahal masyarakat sudah tiba pada saat jam ketentuan yang telah diberlakukan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal tersebut dilihat dari kehadiran petugas Puskesmas. Waktu kehadiran seharusnya pukul 08.00 WIB sudah berada di Puskesmas. Namun pada kenyataannya banyak petugas yang datang terlambat misalnya pukul 09.00 WIB / 09.30 WIB.

Dilihat dari segi sikap pelayanan petugas Puskesmas tidak memperlihatkan sikap pelayanan yang baik. Hal tersebut dilihat dari petugas yang melayani secara tidak ramah, sehingga banyak masyarakat yang merasa kurang nyaman dengan sikap pelayanan Puskesmas. Selain itu, petugas Puskesmas lalai dalam melaksanakan tugas. Misalnya, ketika ada pasien gawat darurat dan dirujuk ke rumah sakit dengan menggunakan ambulance, petugas/ perawat tidak mendampingi/ menemani pasien sebagaimana tugasnya.

Dalam pemenuhan suatu hak didasarkan pada kegiatan pelayanan, hal tersebut melekat pada diri seseorang, yang secara pribadi ataupun kelompok dan juga suatu organisasi yang dilakukan secara universal. Lovelock (Hardiansyah 2018, 14) mengemukakan : Pelayanan merupakan produk tidak berbentuk nyata, yang hanya terjadi secara singkat dan mampu dirasakan serta dialami. Berarti suatu produk yang tidak berwujud ataupun tidak nyata bentuknya maka tidak akan memiliki bentuk

apapun, dan terjadi sebentar ataupun tidak bersifat selamanya, namun dialami juga bisa dirasakan oleh penerima layanan.

Kualitas pelayanan harus diperhatikan pada suatu pelayanan publik karena kualitas pelayanan tersebut adalah komponen yang penting, persepsi perihal kualitas pelayanan publik ini jelas sekali tidak dapat dipisahkan dari istilah kualitas pelayanan publik itu sendiri. Ibrahim (Hardiansyah 2018, 55) berpendapat perihal kualitas pelayanan publik ialah suatu keadaan yang terus menerus berubah secara aktif berkaitan dengan manusia, proses, jasa, produk dan lingkungan yang mana dalam menilai kualitasnya diukur ketika berlangsungnya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada dasarnya suatu kepuasan masyarakat merupakan sebuah harapan yang sudah semestinya dapat terwujud pada pelayanan publik. Kepuasan adalah tanggapan positif dari pelanggan yang diperlihatkan dengan perasaan seperti halnya perasaan bahagia, terwujudnya keinginan dari suatu pelayanan dan kinerja. David Osborne dan Peter Plastrik (Paimin Napitupulu 2014, 98) menganalogikan pemerintah dengan perusahaan dan rakyat dengan pelanggan.

Fitzsimmons (Hardiansyah 2018, 50) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan pandangan masyarakat antara keinginan dan kenyataan atau perbandingan antara keinginan konsumen terhadap pelayanan penyedia layanan. Kotler (Pundenswari 2017, 18) mengemukakan: kepuasan pelanggan/pengguna jasa artinya ialah membandingkan antara kinerja ataupun hasil yang dapat dirasa atas keinginan yang dilihat dari tingkat perasaan seseorang.

Tingkat kepuasan disini artinya membedakan antara kinerja yang sudah terasa dengan keinginan merupakan fungsi hal tersebut. Hal tersebut memperjelas yakni kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja serta keinginan. Apabila kinerja dibawah keinginan hal yang akan terjadi adalah output yang dihasilkan tidak puas. Begitupun sebaliknya, bila kinerja mencukupi keinginan hal yang terjadi ialah output yang dihasilkan akan terasa puas. Kepuasan masyarakat adalah faktor yang terpenting dan menajdi penentu kesuksesan suatu badan usaha sebab masyarakat merupakan konsumen yang menghasilkan produk.

METODE

Mengacu pada permasalahan yang ditemukan awal penajajagan maka peneliti memutuskan untuk menggunakan metode ekspalanatif pendekatan kuantitatif. Untuk mengungkapkan gambaran mengenai Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Puspahiang Kecamatan Puspahiang Kabupaten Tasikmalaya. Dalam mendapatkan data yang dibutuhkan, penelitian ini membutuhkan alat pengumpul data yang selaras dengan spesifik sumber data yang berkaitan.

Adapun cara yang dipakai peneliti ketika mengumpulkan data yaitu melalui cara wawancara, kuisisioner (angket), observasi dan studi dokumentasi. Selain itu peneliti memakai skala likert yang berguna supaya bisa mengukur persepsi, sikap, dan pendapat satu orang atau kelompok orang mengenai fenomena sosial. Kemudian

peneliti menerapkan beberapa uji diantaranya ialah uji prasayarat dalam uji tersebut dilakukan uji normalitas dan uji linieritas, yang kemudian dilaksanakan uji hipotesis dalam uji tersebut dilakukan uji regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan ini menghimpun data-data dengan beragam teknik pengumpulan data diantaranya dengan observasi, wawancara dan kuisioner. Tahapan dari berbagai pengumpulan data tersebut, pertama observasi yang dilaksanakan pada awal studi pendahuluan di Puskesmas Puspahiang, lalu wawancara dengan pegawai bagian Tata Usaha di Puskesmas Puspahiang dan masyarakat berkaitan dengan kualitas pelayanan, dan terakhir dengan mendistribusikan atau mengedarkan kuisioner kepada responden ialah masyarakat yang menjadi pasien di Puskesmas Puspahiang.

Berdasarkan hasil observasi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang peneliti lakukan menunjukkan masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya tidak tersedia ruang tunggu yang memadai, tidak melayani pasien yang datang satu jam menjelang berakhirnya jam operasional, tidak berjalannya pelayanan IGD 24 jam dan kurang ramah tamahnya petugas dalam melayani pasien. Selanjutnya dalam wawancara yang dilaksanakan peneliti bersama salah satu pegawai tata usaha Puskesmas Puspahiang dan salah satu masyarakat yang menjadi pasien menunjukkan adanya pernyataan yang bertentangan.

Hal tersebut di atas mengacu pada perihal jam operasional, dimana pegawai Puskesmas Puspahiang menyatakan bahwa jam operasional dimulai dari pukul 08.00 s.d 14.00 WIB namun menurut salah satu masyarakat yang menjadi pasien menyatakan bahwa ada beberapa pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal bahkan pegawai tidak melayani masyarakat satu jam menjelang jam operasional berakhir. Kemudian pegawai ini juga menyatakan bahwa terdapat jadwal petugas piket yang dapat di pertanggungjawabkan keberlangsungan kegiatannya namun setelah ditanyakan kepada masyarakat pada kenyataannya jadwal piket tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga ketika ada pasien IGD dari Puskesmas tidak bisa melayani.

Terakhir berdasarkan kuisioner mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang peneliti peroleh dari 98 responden menunjukkan dari setiap variabel X berdasarkan hasil uji t terdapat 2 variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ialah variabel tangibel (X_1) reliability (X_2) dan terdapat 3 variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yaitu responsiveness (X_3), assurance (X_4) dan Emphaty (X_5). Berdasarkan hasil uji t tersebut membuktikan dari 2 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat diantaranya variabel tangibel (X_1) dibuktikan hasil uji regresi linier berganda menggunakan SPSS yaitu nilai Sig. untuk pengaruh tangibel X_1 terhadap Y yaitu sebesar $0,004 < 0,05$ nilai t hitung $2,974 > 1,986$ dan reliability (X_2) nilai Sig. untuk pengaruh X_2 terhadap Y yaitu sebesar $0,001 < 0,05$ nilai t hitung $3,385 > 1,986$. hal

tersebut menunjukan variabel tangibel dan reliability diterima dalam artian terdapat pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y .

Berdasarkan perhitungan di atas variabel tangibel dan reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian dibuktikan dari hasil uji regresi linier berganda menggunakan SPSS yaitu variabel responsiveness (X_3) bahwa nilai Sig. untuk pengaruh X_3 terhadap Y yaitu sebesar $0,942 > 0,05$ nilai t hitung $0,072 < 1,986$, assurance (X_4) nilai Sig. untuk pengaruh X_4 terhadap Y yaitu sebesar $0,209 > 0,05$ nilai t hitung $1,264 < 1,986$ dan Emphaty (X_5) nilai Sig. untuk pengaruh X_5 terhadap Y yaitu sebesar $0,050 < 0,05$ nilai t hitung $1,982 < 1,986$.

Hasil data di atas menunjukan variabel responsiveness, assurance dan emphaty ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh antara X_3 , X_4 dan X_5 terhadap Y . Dengan demikian variabel responsiveness, assurance dan Emphaty tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil uji t tersebut 3 variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat diduga karena variabel responsiveness. Diduga variabel responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat disebabkan oleh faktor respon dengan cepat dan faktor tidak terlambat dalam melayani masyarakat.

Variabel assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena kurangnya kepercayaan responden terhadap jaminan yang diberikan oleh Puskesmas Puspahiang seperti halnya dalam petugas tetap memprioritaskan pelayanan walaupun waktu pelayanan mendekati waktu tutup namun hal tersebut petugas masih kurang memberikan jaminan pelayanan pada salahsatu indikator tersebut. Variabel emphaty tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena petugas Puskesmas Puspahiang dalam melayani masyarakat masih kurang ramah seperti kurang murah senyum dan kurang melakukan salam sapa yang baik kepada masyarakat.

Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukan besarnya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat sebesar $0,857$ atau $85,7\%$. Dari hasil analisis dan pembahasan ditarik kesimpulan yaitu terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat sebesar $85,7\%$. Kemudian pada penelitian ini menunjukan dari setiap variabel X berdasarkan hasil uji t terdapat 2 variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ialah variabel tangibel (X_1) reliability (X_2) dan terdapat 3 variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yaitu responsiveness (X_3), assurance (X_4) dan Emphaty (X_5). Kualitas pelayanan yang baik guna meningkatkan kepuasan masyarakat, sebaiknya Pihak Puskesmas Puspahiang mesti mengamati beberapa item hasil yang telah diuji pada penelitian ini, supaya kualitas pelayanan di Puskesmas Puspahiang lebih baik dan masyarakat merasa puas.

Pihak Puskesmas Puspahiang perlu meningkatkan sisi dimensi responsiveness karena hal tersebut dalam perhitungan SPSS terbukti tidak berpengaruh. Adapun indikator terendah responsiveness adalah kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu. Untuk menanggulangi hal tersebut bisa diterapkan dengan

cara ketika ada penerimaan petugas baru maka perlu dilakukan seleksi dengan cara pemberian tes mengenai kemampuan dalam menggunakan alat kesehatan. Adapun bagi petugas yang sudah bekerja di tempat tersebut maka perlu dilakukan pelatihan-pelatihan khusus mengenai penggunaan alat kesehatan. Ataupun dengan memfasilitasi kotak saran bagi masyarakat yang berkunjung atau yang menjadi pasien, adanya alur pendaftaran bagi pasien BPJS atau pasien UMUM, kemudian adanya layanan khusus untuk masyarakat seperti terdapat nomor layanan yang mudah diakses oleh masyarakat yang berkunjung ataupun yang menjadi pasien di Puskesmas Puspahiang Kecamatan Puspahiang Kabupaten Tasikmalaya.

Kemudian yang selanjutnya yaitu pada sisi dimensi assurance. Adapun indikator terendah assurance adalah mengenai semua keluhan pelanggan/masyarakat direspon oleh petugas dinilai rendah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu dilakukan evaluasi setiap bulan mengenai kinerja petugas dalam melayani masyarakat. Selain itu pihak Puskesmas juga perlu melakukan indeks kepuasan masyarakat yang dapat dilakukan dengan cara observasi lapangan dan menyebarkan angket. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan kesehatan. Persepsi pasien terhadap fasilitas kesehatan mempengaruhi citra terhadap Puskesmas sebagai pemberi layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan di Puskesmas Puspahiang Kecamatan Puspahiang Kabupaten Tasikmalaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirul, Mustofa, Roekminiati, S, and Damajanti, S.L.. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat.* In ed. Surabaya: Cv. Jakad Media Publishing.
- Buchari, A. (2002). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Alfabeta.
- Connolly, D. T., and S. B. Oppenheimer. (1975). Cell Density-Dependent Stimulation of Glutamine Synthetase Activity in Cultured Mouse Teratoma Cells. *Experimental Cell Research* 94(2): 459–64.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik. Edisi Revi.* Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ismail, N. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik):* 84.
- Lakmi, A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung. *Jurnal Kualitas Pelayanan* 51(1): 51.
- Paimin, N. (2014). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Edisi Pert.* Bandung: P.T Alumni.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara.*

- Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik* 2(1).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryo, S. (1998). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MURJANI*. Universitas Gajah Mada.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisni*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.