PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS PONDOK AREN KECAMATAN PONDOK AREN KOTA TANGERANG SELATAN

Disson M. Fauzi, M.Si [1], Herlina Dwi Febriyani [2]
disson@dsn.moestopo.ac.id

Abstract
The purpose of this research is to know the Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at The Puskesmas Pondok Aren, Pondok Aren Subdistrict, South Tangerang City. This type of research used in this paper is an explanatory method, a study that explains or describes something, which aims to test hypotheses regarding the causal relationship between the variables studied. While the data collection methods explanative conducted with a survey approach. The survey was quantitative research that is equal to many people and then all of the answers obtained by researchers were recorded, processed, and analyzed. From the analysis and discussion of references can be obtained as follows: Through regression Y = a + bX; Y = 15.505 + 0.757 (Service Quality). This means when the Service Quality (X) is increased by 1 point, then it will give effect to Patient Satisfaction of 0.757. Service Quality correlation test (X) of 0.864, meaning that if it will generate enhanced Patient Satisfaction. Meanwhile, through the determining coefficients obtained Service Quality (X) by 0.746, so that the variation increases and decreases can be explained by the Patient Satisfaction Service Quality variable (X) amounted to 74.6%, and visible to other factors beyond the variables by 25.4%. Based on the hypothesis test (t-test) obtained t value of 11.862 Service Quality variable and t table 2.010, thus Ho is rejected and Ha accepted, so there is the influence of the Service Quality of Patient Satisfaction at the Puskesmas Pondok Aren, Pondok Aren Subdistrict, South Tangerang City. The probability of the result for 0000 or 0% rates are a = 5% thus [r = 0.000<a= 0.050], and thus ***significant*** *to Service Quality for Patient Satisfaction.*
Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Publik Health Center.*

Abstrak
Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode Eksplanatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu, yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dalam metode eksplatif dilakukan dengan pendekatan survei. Dari hasil analisis dan pembahasan dapat diperoleh rujukan sebagai berikut: Melalui uji regresi Y = a + bX; Y =15.505 + 0.757 (Kualitas Pelayanan). Ini berarti bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.757. Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.864, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Kepuasan Pasien. Sedangkan melalui koefisien determinan didapat Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.746, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 74.6%, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 25.4%. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 11.862 dan t tabel 2.010, dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Probabilitas hasil sebesar 0.000 atau 0% sedangkan tarif α = 5% dengan demikian [ρ = 0.000 < α = 0.050], sehingga dengan demikian Kualitas Pelayanan **Signifikan** terhadap Kepuasan Pasien.
Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas*

PENDAHULUAN

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri dapat dicapai dengan berbagai bentuk penyelenggaraan upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Dengan memberikan pelayanan yang memadai dan menyeluruh bagi masyarakat dapat mendorong tercapainya tujuan tersebut. Hal ini sesuai dengan visi dari pembangunan kesehatan yang ingin dicapai dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya secara adil dan merata menuju Indonesia Sehat.

Hidup sehat dan sejahtera adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya individu, akan tetapi oleh keluarga, kelompok, bahkan masyarakat. Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan yang berkualitas mampu meningkatkan usia harapan hidup, menurunkan angka kematian, serta meningkatkan produktivitas. Peningkatan produktivitas tersebut mampu diberdayakan untuk mengakselerasi roda pembangunan menuju kesejahteraan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Undang-Undang yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Pada saat ini pemerintah telah berusaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan adanya penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan. Salah satu bentuk upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dimana peran serta masyarakat juga dilibatkan yaitu melalui wadah yang disebut puskesmas.

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis dan pelayanan kesehatan tersier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah Kabupaten/Kota. Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas di sebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung-jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan ber-

kesinambungan. Puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggung-jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan.

Berdasarkan kutipan di atas, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas oleh pasien ditentukan oleh kenyataan jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Akan tetapi, pada kenyataannya pelayanan puskesmas pada saat ini tidak sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, yang dapat dikatakan kurang memuaskan. Padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia. Proses pelayanan yang kurang berkualitas berdampak pada ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Puskesmas Pondok Aren Tahun 2019.

Tabel
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Puskesmas Pondok Aren Tahun 2019

No	Unit	Penilaian (0-4,00)
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,10
2	Kemudahan Prosedur Selama Proses Pelayanan Kesehatan	3,05
3	Kecepatan/Standard Waktu Pelayanan	2,86
4	Kesesuaian Biaya Untuk Non KTP Tangerang Selatan	3,67
5	Kejelasan Jenis-Jenis Layanan	3,05
6	Kemampuan/Kompetensi Petugas	3,19
7	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	3,19
8	Kesesuaian Maklumat Pelayanan, Tata Nilai	3,05
9	Pelaksanaan Penanganan Pengaduan	3,33
10	Kemanan Dan Kenyamanan	2,95
11	Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan	3,00
12	Ketersedian Dan Kebersihan Fasilitas	2,95
13	Ketersedian Informasi Pelayanan	3,10
14	Akses Lokasi Unit Pelayanan	3,00
15	Kemudahan Proses Di Pendaftaran	3,14

Sumber : Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil survey tahun 2019 diatas menyatakan ada beberapa unit permasalahan yang terjadi di Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan yaitu mengenai kecepatan/Standard Waktu Pelayanan, Kemanan Dan Kenyamanan, Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan, Ketersedian Dan Kebersihan Fasilitas dan Akses Lokasi Unit Pelayanan. Oleh sebab itu, Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien dapat terpenuhi.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk meneliti masalah kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan pemikiran bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai kepuasan pasien. Berdasarkan uraian singkat diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan membahas hal ini menjadi sebuah objek penelitian.

KAJIAN TEORITIS

Depenelitian teori yang mengutamakan uraian tentang hasil kajian atas teori, konsep dan definisi yng sesuai dengan permasalahan penelitian. Teori ini selanjutnya dijadikan sebagai landasan dalam pelaksanaan penelitian sehingga pemecahan masalah didasarkan atas pertimbangan teoritis yang obyektif. Penelitian dianggap memenuhi syarat apabila didukung oleh teori-teori yang relevan dengan focus masalah guna menganalisis permasalahan tersebut berdasarkan atas pertimbangan teoritis yang obyektif.

Pengertian Administrasi

Secara etimologis "Administrasi" berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad* yang berarti intensif dan *ministrare* yang berarti melayani. Jadi, pengertian administrasi adalah melayani secara intensif. Menurut Hadari Nawawi yang dikutip oleh Khaerul Umam (2014:14) dalam

bukunya yang berjudul Manajemen Perkantoran. "Administrasi adalah kegaiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya".

Pengertian Manajemen

Dalam bahasa Inggris istilah manajemen berasal dari kata "to manage" yang berarti mengatur. Pengaturan yang dilakukan melalui proses aktivitas yang diatur berdasarkan urutan dan fungsinya dinamakan manajemen. Jadi, Manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan keinginan yang hendak dicapai atau yang diinginkan oleh sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, organisasi sosial, organisasi pemerintah dan sebagainya. Definisi lain mengenai manajemen, dikemukakan oleh Hasibuan (2016:2) mendefiniskan bahwa "manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu."

Pengertian Organisasi

Organisasi berasal dari kata *to-organize,* dalam bahasa Inggris yang berarti mengatur atau menyusun bagian-bagian yang terpisah-pisah sehingga menjadi satu kesatuan yang dapat digunakan untuk melakukan pekerjaan. Di samping itu, organisasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *organon* yang berarti alat, bagian, anggota, atau badan. Menurut Ismainar (2015) organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional, sistematis, terencana, terorganisir, terpimpin dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode dan lingkungan), sarana prasarana, data dan lain sebagainya digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengertian Sumber Daya Manusia

Semula SDM merupakan terjemahan dari *"human resources"*, namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan *"manpower"* (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang me-nyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, ke-terampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya org-anisasi dalam mencapai tujuan. Berapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya. Menurut Rival (2011:6), menyatakan bahwa "Sumber daya manusia adalah seseorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (*input*) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi siubah menjadi proses manajemen menjadi keluaran (*output*) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan".

Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas merupakan suatu bentuk layanan yang memberikan hasil, baik yang berupa kualitas layanan maupun kualitas jasa, dalam

penyajiannya yang dilakukan oleh setiap perusahaan sangat beragam, tetapi tujuan pada dasarnya sama yakni dengan kepuasan pelanggan. Menurut Rambat Lupiyoadi (2014:197) mendefinisikan bahwa :

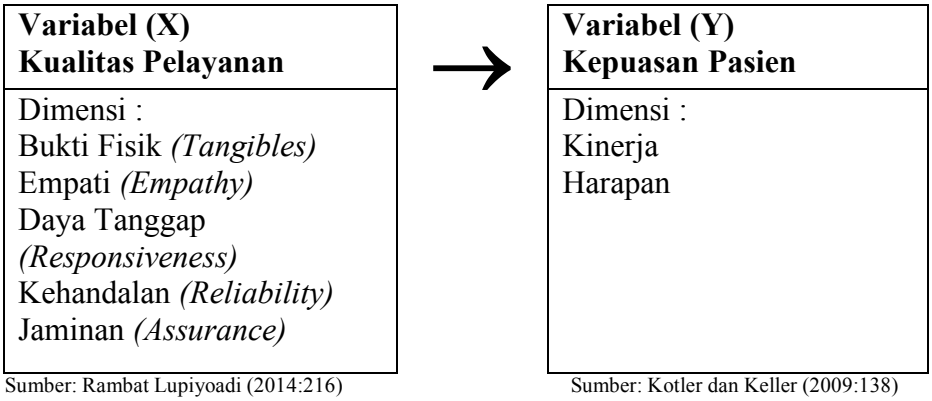
"Kualitas pelayanan adalah sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen dengan segera".

Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting khususnya untuk perusahaan jasa. Karena bagi perusahan jasa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan apa yang dia terima dengan harapannya. Kepuasan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Agar lebih jelas dan untuk memudahkan keterangan diatas, maka kerangka pemikiran dalam penulisan penelitian ini dapat digambarkan pada gambar berikut:

Gambar
Kerangka Pemikiran



Sumber: Rambat Lupiyoadi (2014:216) Sumber: Kotler dan Keller (2009:138)

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang dihadapi dalam penelitian, dimana jawaban yang bersifat sementara tersebut harus diuji dan dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah: Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Ditentukan oleh dimensi-dimensi Bukti Fisik *(Tangibles),* Empati *(Empathy),* Daya Tanggap *(Responsiveness),* Kehandalan *(Reliability),* Jaminan *(Assurance),*

Kinerja dan Harapan. Selanjutnya, dengan menggunakan statistik akan diuji peran Variabel X dan Variabel Y, melalui hipotesis statistik. Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

a. Hipotesis Nol (H0), Menunjukan tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.
b. Hipotesis Alternatif (Ha), Menunjukan adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksplanatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu, yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dalam metode eksplanatif dilakukan dengan pendekatan survei. Survei merupakan suatu penelitian kuantitatif yang sama kepada banyak orang untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Penelitian eksplanatif juga berupaya menjelaskan mengapa suatu fenomena ataupun gejala sosial dapat terjadi, penelitian ini menghubungkan satu fenomena atau gejala sosial dengan fenomena dan gejala sosial lainnya. Penelitian eksplanatif bertujuan untuk menghubungkan pola-pola yang berbeda, namun memiliki keterkaitan serta menghasilkan pola hubungan sebab-akibat (Martono, 2010:16).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Tangerang Selatan jumlahnya 100 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan Nonprobability Sampling dengan menggunakan Teknik Sampling Insidental. Menurut Sugiyono (2016:96) Teknik Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendekatan Slovin dengan rumus sebagai berikut:

Rumus:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :
n = Jumlah Sampel
N = Jumlah Total Populasi
e = Batas Toleransi Error

Berdasarkan rumus Slovin diatas, toleransi kesalahan yang ditetepkan adalah 10%, dengan jumlah populasi dalam penelitian ini sebesar 100, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{100}{1+100(0{,}1)^2} = \frac{100}{1+1} = \frac{100}{2} = 50$$

Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti mengambil 50 orang pasien di Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Tangerang Selatan untuk dijadikan sebagai sampel.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, berikut ini akan dijabarkan hasil dari penelitian lapangan yang diperoleh untuk menunjang penelitian ini. Puskesmas Pondok Aren merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kota Tanggerang Selatan. Yang berlokasi di Jl Puskesmas No 55 RT 02/RW 01 Kelurahan Pondok Aren, Kecamatan Pondok Aren, Kota Tanggerang Selatan, Provinsi Banten. Berdasarkan keputusan Walikota Tangerang Selatan 445.4/0023-DPMPTSP/OL/2018 tentang izin operasional puskesmas Pondok Aren dengan masa berlaku 5 Tahun dan perpanjangan izin selanjutnya selambat-lambatnya 6 bulan sebelum habis masa berlakunya izin yang ditetapkan pada tanggal 02 Mei 2018.

UPT Puskesmas Pondok Aren sebagai salah satu ujung tombak dalam upaya pembangunan kesehatan khususnya di Kelurahan Pondok Aren dan Kelurahan Pondok Jaya. UPT Puskesmas Pondok Aren diresmikan pada tanggal 2 Januari 1980 akan tetapi sudah melayani masyarakat Kelurahan Pondok Aren dan Pondok Jaya lebih dari 39 Tahun. Puskesmas Pondok Aren juga sudah memiliki izin operasional yang diberikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang Selatan nomor 445.4/0023-DPMPTSP/OL/2018 tentang izin Penyelenggaraan Puskesmas Pondok Aren.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas:

Berdasarkan hasil observasi dan pengelohan data terhadap uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X) menunjukkan 15 item pertanyaan didapat r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0.279). Dengan demikian keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil observasi dan pengelohan data terhadap uji validitas variabel Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan dari 15 item pertanyaan didapat r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0.279). Dengan demikian keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas:

Berdasarkan hasil pengelohan data untuk masing-masing varibel diketahui bahwa nilai realibilitas pada variable Kualitas Pelayanan sebesar 0.914 atau sebesar 91.4% dengan demikian nilai reliabilitas alpha pada variabel Kualitas Pelayanan lebih besar dari 60%, artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada pada kondisi reliabel atau variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai keterandalan.

Untuk variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai reliabel sebesar 0.913 atau 91.3%, sehingga variabel Kepuasan Pasien memiliki nilai realibilitas lebih besar dari 60%. Dengan demikian Kepuasan Pasien memiliki nilai keterandalan.

c. Hasil Uji Normalitas Data (One-Sampel Kolmogorov):

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0.098 > 0.05, sehingga data tersebut berdistribusi normal

a. Hasil Uji Koefisien Korelasi:

Dari hasil pengolahan data maka didapat nilai signifikansinya 0.000 berarti ada hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan variabel Kepuasan Pasien, karena nilai signifikansinya 0.000 lebih kecil dari 0.05. Untuk nilai koefisien korelasinya sebesar 0.864 atau 86.4% menggambarkan bahwa antara Penilaian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terdapat pengaruh yang signifikan dan mempunyai

hubungan positif dan hubungan yang sangat kuat karena nilai r sebesar 86.4%. artinya, bila Penilaian Kualitas Pelayanan ditingkatkan, maka akan menghasilkan Kepuasan Pasien. Dengan demikian hubungan korelasinya cukup tinggi karna hampir mendekati angka 100%.

b. Hasil Uji Koefisien Regresi:

1. Nilai Constanta (a) pada hasil penelitian (a) dihasilkan sebesar 15.505, artinya jika tidak ada Kualitas Pelayanan, maka nilai Kepuasan Pasien adalah sebesar 15.505 dengan asumsi variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi dianggap tetap. Menunjukan bahwa hasil penilaian atas Kualitas Pelayanan murni tanpa dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 15.505.
2. Nilai Regresi Kualitas Pelayanan (b) sebesar 0.759 menunjukan adanya kontribusi positif dihasilkan oleh penilaian Kualitas Pelayanan, artinya bila kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1 point maka akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.759.

c. Hasil Uji Penentu KD:

Dari hasil uji koefisien determinan melalui SPSS'25.00 Nilai Koefisien determinan (R-square) Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.746 atau 74.6% dengan demikian variasi peningkatan dan penurunan Kepuasan Pasien (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 74.6% sehingga faktor-faktor lain diluar kedua variabel sebesar 25.4%.

d. Hasil Uji Hipotesis (Uji t):

- Constant

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk Constant yaitu 3.644, pada t_{tabel} dengan df: 50 - 2 = 48 dan taraf signifikansi 0.05 diperoleh 2.010, karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H0 ditolak.

Penilaian Struktur Organisasi

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan yaitu 11.863, pada t_{tabel} dengan df: 48 dan taraf signifikan 0.05 diperoleh 2.010, karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H0 ditolak Ha diterima. Sedangkan signifikansi pada tabel B adalah 0.000 yang berarti probabilitas 0.000, karena probabilitas dibawah dari 0.05. Sehingga variabel Kualitas Pelayanan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat dijadikan parameter dalam menentukan peningkatan Kepuasan Pasien.

KESIMPULAN

Dari analisis pada bab sebelumnya, dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan sebesar 74.6%.

Melalui uji regresi Y = a + bX; Y =15.505 + 0.757 (Kualitas Pelayanan). Ini berarti bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0.757.

Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.864, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan kepuasan pasien. Sedangkan melalui koefisien determinan didapat Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.746, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 74.6%, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 25.4%.

Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t_{hitung} variabel Kualitas

Pelayanan sebesar 11.862 dan t_{tabel} 2.010, dengan demikian t_{hitung} 11.862 lebih besar dari t_{tabel} 2.010 sehingga (H0) ditolak dan (Ha) diterima, artinya ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap peningkatan Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan.

Probabilitas hasil sebesar 0.000 atau 0% sedangkan tarif α = 5% dengan demikian [ρ = 0.000 <α = 0.050], sehingga dengan demikian Kualitas Pelayanan Signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka variabel Kualitas Pelayanan (X) hanya berpengaruh sebesar 74.6%, terhadap Kepuasan Pasien. Maka Kualitas Pelayanan masih perlu ditingkatkan, sehingga akan memberikan pengaruh dan peningkatan yang lebih signifikan. Untuk itu sebagai saran untuk Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan di masa depan sebaiknya perlu ditingkatkan.

Kualitas pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Untuk itu, dalam memberikan pelayanan harus semaksimal mungkin. Untuk meningkatkan Kepuasan Pasien dalam melakukan kembali kunjungan untuk berobat. Untuk itu, seluruh pegawai merupakan orang yang sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, sudah seharusnya mengetahui bagaimana dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Kualitas Pelayanan hanyalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Sehingga memungkinkan untuk meneliti faktor - faktor yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Afiffudin. 2010. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta.

Daryanto dan Abdullah. 2013. *Pengantar Ilmu Manajemen dan Komunikasi.* Jakarta: Prestasi Pustaka.

Dewi M. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung.* Penelitian. Diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lampung: Bandar Lampung.

Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Handoko, T Hani. 2011. *Manajemen.* Yogyakarta: BPFE.

Hariandja, Marihot Tua Effendi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.

Hasibuan, H Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi revisi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid satu.* Jakarta: Erlangga.

Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Mu'ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan*

Kepuasan Pasien. Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Penelitian, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah.* Jakarta: Prenadamedia Group.

Rahmat, H. 2013. *Filsafat Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Riono W. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sub Bidang Usaha Toko Omi Mart Koperasi Pegawai Kementerian Sekretariat Negara.* Penelitian. Tidak Diteribitkan. Ilmu Administrasi Negara. Sekolah Tinggi Administrasi Negara: Jakarta.

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS Publishing.

Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS Publishing.

Suryadana, Liga. 2015. *Pengelolaan SDM Berbasis Kinerja*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3.* Yogyakarta: Andi Publisher.

Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian). Yogyakarta: Andi Publisher.

Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Pustaka Setia.

Wahjono, Sentot Imam. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano, Edisi Kedua.* Jakarta: Indeks.

Yuniarsih, Tjutju dan Suwatno. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Alfabeta.

SUMBER HUKUM:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia NOMOR 128/MENKES/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien