

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS  
GANDRUNGMANGU I  
CILACAP**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun oleh:  
Endang Rosidah  
1910104310**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN KEBIDANAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS  
GANDRUMMANGU I  
CILACAP**

**NASKAH PUBLIKASI**



Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan  
pada Program Studi Kebidanan  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : ENNY FITRIAHADI, S.ST.,M.Kes  
12 September 2020 10:08:43



# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GANDRUNGMANGU I CILACAP

Endang Rosidah, Enny Fitriahadi

## ABSTARCT

*This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in Public Health Centers Gandrungmangu I Cilacap. This study uses a correlational type of research, the independent variable is service quality and the dependent variable is patient satisfaction. Retrieval of data using prinmer data in the form of questionnaire entries.*

*The study sample of 100 patients who met the criteria. The analysis technique used is chi square test. The perception of patients in terms of service quality is in the good category, while for general satisfaction they perceive satisfaction related to the services they receive.*

*Based on chi square test results show the value of sig.  $0,000 < 0,05$ , this meaning there a relationship between service quality and patient satisfaction at the Gandrungmangu I Public Health Center in Cilacap Regency. Therefore the respondent can help provide the care provided by the Public Health Center as needed, so that it is expected to be able to assist the recovery process they experience.*

*Keywords: The Quality, Service, Satisfaction, Patients.*

## PENDAHULUAN

Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan atau ketidakpuasan pasien merupakan respon terhadap evaluasi kesesuaian antara harapan pasien dengan kinerja aktual pelayanan yang diterimanya. Dalam hal ini, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan puskesmas ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan. Kepuasan pasien dapat dicapai jika pasien memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. (Pathak, 2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Nunuk Herawati (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh baik parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien pengguna PKMS di Surakarta. Penelitian Rula Al-Damen (2017) mengenai pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien menunjukkan hal yang sama, bahwa 5 dimensi kualitas layanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, di mana dimensi yang paling besar pengaruhnya adalah *Reliability*, diikuti *Empathy* dan *Assurance*. Selanjutnya, penelitian Pathak (2017) mengenai persepsi kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa 5 dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, di mana dimensi *Responsiveness* memiliki korelasi paling besar terhadap kepuasan.

UPT Puskesmas Gandrungmangu I adalah salah satu Puskesmas di Kabupaten Cilacap yang melayani berbagai program upaya kesehatan baik upaya kesehatan perseorangan maupun upaya kesehatan masyarakat. Berbagai pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas Gandrungmangu I meliputi jenis pelayanan KIA, KB, Persalinan, Promosi Kesehatan, Pelayanan kesehatan lingkungan, Pelayanan Gizi seperti pemantauan kasus gizi buruk, Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit seperti TB paru, Imunisasi, Diare, ISPA, pencegahan dan pengendalian penyakit infeksi menular seksual HIV/AIDS, pelayanan PTM dan kesehatan jiwa, Perawatan kesehatan masyarakat. Jumlah kunjungan pasien bulan Januari sampai November tahun 2019 di Puskesmas Gandrungmangu I Cilacap mencapai 24.530 kunjungan yang terdiri dari kunjungan rawat jalan, kunjungan rawat inap, dan kunjungan gangguan jiwa. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gandrungmangu I.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasional dengan rancangan penelitian *cross-sectional* di mana pengumpulan data yang dilakukan pada saat yang sama. Penelitian korelasional adalah penelitian yang menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya, dan mengujinya secara statistik untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gandrungmangu I Cilacap. Populasi adalah kumpulan individu atau objek atau fenomena yang secara potensial dapat diukur sebagai bahan penelitian (Mazhinda dan Scott 2005, dalam Swarjana, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung/pasien Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap, yang bukan pasien gangguan jiwa.

Jumlah populasi sesuai dengan data jumlah kunjungan pada bulan Januari sampai dengan November tahun 2019 adalah sebesar 24.530 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Gandrungmangu I Cilacap. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental random sampling*. Semakin besar jumlah sampel, maka data yang diperoleh akan semakin akurat (Nursalam, 2013). Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu 100 pasien. Teknik analisa data yang digunakan meliputi analisis *univariate* untuk menghitung distribusi frekuensi, sehingga diketahui gambaran karakteristik responden dan variabel penelitian. Analisis *bivariate* digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan uji *chi square*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

Responden penelitian ini adalah pasien Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap, karakteristik responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	Total = 100	
		n	%
1	Jenis kelamin		
	Laki-laki	23	23,0
	Perempuan	77	77,0
2	Usia		
	Kurang dari 30 tahun	16	16,0
	30 - 50 tahun	64	64,0
	50 tahun ke atas	20	20,0
3	Pendidikan		
	SD	46	46,0
	SMP	23	23,0
	SMA	23	23,0
	Diploma	1	1,0
	Sarjana	7	7,0
4	Frekuensi dalam setahun		
	2 - 5 kali	78	78,0
	5 - 10 kali	14	14,0
	Lebih dari 10 kali	8	8,0

Sumber: Data primer, 2020

Data gambaran umum responden dibedakan atas jenis kelamin disajikan dalam Tabel 1, terlihat bahwa sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sejumlah 77 persen, selebihnya adalah laki-laki 23 persen. Dilihat dari usia maka sebagian besar berusia antara 30-50 tahun yaitu 64 persen. Sebagian lainnya berusia kurang dari 30 tahun (16 persen) dan 20 persen lainnya berusia lebih dari 50 tahun. Berdasarkan pendidikan, pasien yang menjadi responden penelitian sebagian besar berpendidikan SD dan SMP, yaitu berjumlah 46 dan 23 persen. Pendidikan berikutnya adalah SMA dan Sarjana, dan hanya sebagian kecil yang berpendidikan diploma yaitu satu persen. Keberadaan Puskesmas Gandrungmangu I sangat dibutuhkan masyarakat terlihat dari intensitas kunjungan responden, yaitu untuk kunjungan 2 - 5 kali sebanyak 78 persen responden. Untuk kunjungan pasien sebanyak 5 – 10 kali dan lebih dari 10 kali masing-masing 14 persen dan 8 persen.

Sebelum menguji hipotesis, maka data yang telah terkumpul dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Gandrungmangu I terutama informasi dari masyarakat yang mengakses layanan puskesmas, maka dengan menggunakan metode distribusi frekuensi kesemua instrumen (variabel penelitian) dikelompokkan ke dalam beberapa kategori. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil pengkategorian masing-masing variabel dapat dilihat dalam penjelasan di bawah ini.

#### a. Kualitas Pelayanan

Kemajuan suatu penyedia layanan kesehatan, dalam penelitian ini adalah Puskesmas dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan (pasien) yang tinggi dan terus meningkat. Hal ini merupakan capaian hasil kerja dari

layanan yang diberikan, artinya kualitas layanan puskesmas perlu diperhatikan agar senantiasa dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien. Hasil deskripsi persepsi pasien atas kualitas pelayanan Puskesmas Gandrungmangu I dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Kualitas pelayanan kurang	0	0,0
2	Kualitas pelayanan sedang	5	5,0
3	Kualitas pelayanan baik	95	95,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Data primer, 2020

Deskripsi pada tabel 2. didasarkan atas penentuan kelas interval pada variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa 95 persen responden mempersepsikan kualitas pelayanan Puskesmas Gandrungmangu I dalam melayani masyarakat dikategorikan baik. Sementara itu selebihnya yaitu 5 persen responden mempersepsikan kualitas pelayanan puskesmas dalam kategori sedang.

Memperhatikan penyebaran kategori variabel kualitas pelayanan Puskesmas Gandrungmangu I, maka masyarakat yang emnagkses layanan sudah sependapat dengan apa yang dilakukan ataupun yang tersedia di Puskesmas, baik menyangkut peralatan, sikap, proses kerja dan lainnya. Dengan demikian proses pelayanan yang sudah dilakukan sampai saat ini sudah dinilai baik oleh masyarakat, sehingga mereka masih mempercayai puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat pada tingkatan pertama.

#### b. Kepuasan Pasien

Tolak ukur atau *indikator* keberhasilan dari tingkat kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Karena dengan memuaskan pelanggan, maka organisasi dapat bersaing atau bahkan mengungguli pesaingnya, dan bagi instansi publik, maka akan terus dipercaya oleh masyarakat. Kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman pasien atas pelayanan yang diberikan oleh institusi kesehatan dalam hal ini adalah Puskesmas Gandrungmangu I. Hasil deskripsi kepuasan pasien dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 3. Deskripsi Kepuasan Pasien

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak puas	3	3,0
2	Puas	97	97,0
Jumlah		100	100,0

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan hasil distribusi Tabel 3 ternyata pasien Puskesmas Gandrungmangu yang menjadi responden sejumlah 97 orang responden (97%) memberikan penilaian puas atas layanan puskesmas selama ini. Untuk responden yang menyatakan tidak puas jumlahnya 3%. Memperhatikan persepsi responden di atas maka, pasien sudah merasakan kepuasan atas unsur layanan yang diberikan oleh Puskesmas Gandrungmangu I, baik secara fisik terkait peralatan kesehatan yang digunakan maupun kinerja petugas dalam melayani pasien.

**c. Analisis Chi Square**

Penelitian kuantitatif, dimana instrumen yang digunakan lebih bersifat statistikal umumnya lebih mengarah pada pembuktian hipotesis. Pembuktian hipotesis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah melihat hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Gandrungmangu I. Untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian menggunakan uji chi square guna mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dengan pasien sebagai variabel terikat. Namun sebelum dilakukan pengujian hubungan, maka akan diulas terlebih dahulu keterkaitan kategori kedua variabel dalam tabulasi silang di bawah ini:

Tabel 4. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

Kepuasan \ Kualitas	Tidak puas		Puas		Sig.
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
Pelayanan kurang	0	0	0	0	0,000
Pelayanan sedang	3	3	2	2	
Pelayanan baik	0	0	95	95	

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan data pada tabel 4. terlihat bahwa kepuasan pasien, baik dalam kategori puas dan tidak puas berhubungan dengan kualitas pelayanan yang sedang dan kualitas pelayanan yang baik. Mayoritas responden (95%) berada dalam kategori puas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan baik. Kondisi yang demikian diperkuat dengan hasil uji chi square yang membuktikan adanya hubungan diantara keduanya. Pada Tabel 4.5 dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan secara statistik, koefisien chi square antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Puskesmas Gandrungmangu I menunjukkan hubungan yang positif, dengan koefisien 58,763 dan signifikan pada taraf 0,000. Hal ini membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gandrungmangu I. Hubungan yang signifikan dan positif ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas maka kepuasan pasien juga cenderung meningkat, dan sebaliknya. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Gandrungmangu I Cilacap terbukti dapat diterima.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat kemampuan (*ability*) dari sebuah perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya (Firdian, 2012). Konsep ini bisa dipeluas dengan konteks pada layanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pemerintah, termasuk di dalamnya layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas.

Puskesmas sebagai garda terdepan kesehatan masyarakat yang saat ini masuk dalam layanan tingkat pertama tentu saja diharapkan berjalan sesuai kebutuhan masyarakat. Artinya kualitas layanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Gandrungmangu tetap mengedepankan kepentingan masyarakat luas terutama pasien yang sudah datang atau berkunjung ke puskesmas. Hasil penelitian sebagaimana terlihat dalam tabel 2 diketahui bahwa kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Puskesmas Gandrungmangu dipersepsikan baik oleh 95% pasien yang menjadi responden penelitian. Artinya pasien melihat bahwa apa yang diberikan oleh puskesmas, baik fasilitas yang tersedia, tenaga medis, tenaga non medis yang melayani dan layanan pendukung lainnya sudah memberikan layanan sebagaimana mestinya.

Bila memperhatikan penyebaran jawaban responden terkait persepsi kualitas pelayanan tiap dimensi atau itemnya lebih banyak memperspesikan pada kategori baik. Hal ini tentu saja menjadi indikasi bahwa upaya yang dilakukan oleh petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan terbaik sudah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan Puskesmas Gandrungmanangu I yang dilihat dari persepsi pasien pada aspek atau dimensi pertama yaitu terkait fasilitas/alat kesehatan yang digunakan termasuk alat baru dipersepsikan sudah baik oleh sebagian besar responden, selebihnya menyebar pada kategori sedang. Dimensi kedua kualitas pelayanan terkait dengan fasilitas fisik yang secara visual terlihat menarik. Pada item ini mayoritas responden memberikan penilaian baik, selebihnya memperspesikan sedang. Hasil yang hampir sama juga terjadi pada indikator ketiga sampai ketujuh, yaitu sebagian memperspesikan sangat baik kualitas layanan terkait lingkungan puskesmas, penampilan petugas puskesmas, kesediaan membantu pasien dan juga layanan puskesmas yang cepat. Sementara itu untuk indikator ketujuh, kedelapan dan kesembilan, mengalami pergeseran yaitu sebagian besar menilai baik terkait dengan merespon dengan segera kebutuhan pasien, perilaku petugas yang sudah baik dan kesopanannya dalam melayani pasien.

Memperhatikan penyebaran item pada variabel kualitas pelayanan Puskesmas Gandrungmangu I, maka masyarakat yang mengakses layanan sudah sependapat dengan apa yang dilakukan ataupun yang tersedia di Puskesmas, baik menyangkut peralatan, sikap, proses kerja dan lainnya. Dengan demikian proses pelayanan yang sudah dilakukan sampai saat ini sudah dinilai baik oleh masyarakat, sehingga mereka masih mempercayai puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat pada tingkatan pertama.



Penelitian yang dilakukan Sri dkk (2017) mempunyai kesamaan dengan hasil penelitian ini bahwasannya ada beberapa layanan puskesmas yang saat ini sudah baik, mencakup dimensi *reliability* (kehandalan), dimana aparat kesehatan dapat menyelenggarakan layanan kesehatan yang dijanjikan kepada masyarakat secara akurat dan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat; dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimana aparat kesehatan memiliki ketanggapan dalam memahami aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut; dan dimensi *empathy* (empati), dimana aparat kesehatan memberikan perlakuan atau perhatian pribadi kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana harmonis dan saling pengertian antara yang melayani dengan yang dilayani. Layanan yang demikian tentu saja menjadi bagian penting bagi pasien dalam proses penyembuhannya.

## **2. Kepuasan Pasien**

Puskesmas sebagai salah satu unit pelaksana teknis Dinas kabupaten berperan di dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi segala harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan konsumen dalam hal ini adalah pasien yang berkunjung ke puskesmas. Berdasarkan hasil distribusi Tabel 4 ternyata pasien Puskesmas Gandrungmangu yang menjadi responden sejumlah 97 orang responden (97%) memberikan penilaian puas atas layanan puskesmas selama ini. Pada dasarnya kepuasan merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterimanya dengan kinerja yang diharapkannya. Untuk persepsi responden terkait dimensi atau item kepuasan pasien sebagian besar mempersepsikan puas untuk dimensi seluruh dimensi. Keempat item kepuasan ini terkait dengan proses pelayanan, tempat pelayanan, perhatian dari petugas dan juga kemampuan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Memperhatikan persepsi responden di atas maka, pasien sudah merasakan kepuasan atas unsur layanan yang dibveirkanb oleh Puskesmas Gandrungmangu I, baik secara fisik terkait peralatan kesehatan yang digunakan maupun kinerja petugas dalam melayani pasien.

Hasil penelitian Wahyu dan Wahyudi (2017) membuktikan bahwa distribusi kepuasan secara menyeluruh mayoritas pada kategori puas. Hasil penelitian tersebut mempunyai kesamaan dengan hasil penelitian ini yaitu pasien mempersepsikan puas terkait layanan yang diterimanya dari Puskesmas Gandrungmangu I. Bila mengacu pada pendapat Kaihatu (2008) yaitu tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja pelayanan, maka layanan yang dirasakan oleh pasien Gandrunmangu I sudah sesuai dengan harapannya.

### 3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Pentingnya pelayanan yang berkualitas tentu saja masyarakat menerima manfaat langsung sehingga kebutuhan akan layanan kesehatan yang prima dapat terwujud dengan baik. Kualitas pelayanan yang baik ini secara langsung akan memberikan rasa yang puas bagi pasien tersebut. Hasil perhitungan chi square diketahui koefisien *chi square* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Puskesmas Gandrungmangu I menunjukkan hubungan yang positif, dengan koefisien 58,763 dan signifikan pada taraf 0,000. Hasil perhitungan yang signifikan ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gandrungmangu I, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan Puskesmas maka akan memberikan kepuasan pada pasien.

Kualitas layanan yang baik secara nyata diakui oleh mayoritas responden, dan bila dikomparasikan dengan karakteristiknya maka diketahui kualitas pelayanan yang baik ternyata lebih banyak dipersepsikan oleh responden dengan karakteristik: perempuan, berusia antara 30-50 tahun, pendidikan SD, dan yang telah berkunjung ke puskesmas antara 2-5 kali dalam setahun. Hasil tabulasi silang tersebut mengisyaratkan bahwa kepuasan dirasakan oleh semua unsur responden. Kepuasan lebih banyak dipersepsikan oleh responden dengan karakteristik: perempuan, berusia antara 30-50 tahun, pendidikan SD, dan yang telah berkunjung ke puskesmas antara 2-5 kali dalam setahun.

Puskesmas merupakan salah satu organisasi kesehatan yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan, yang berfokus pada penyembuhan pasien, juga berfungsi sebagai tempat sarana pemberi informasi kesehatan kepada masyarakat yang berada di wilayah kecamatan. Dapat pula dikatakan bahwa puskesmas merupakan suatu lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan secara komprehensif kepada masyarakat, yang terwujud dalam berbagai jenis pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, sehingga memungkinkan untuk memberikan pelayanan terhadap berbagai macam penyakit. Namun demikian, sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama tentu saja ada keterbatasan yang dimiliki oleh puskesmas dibandingkan dengan level di atasnya, karena itulah cakupan layanan puskesmas tidak luas seperti halnya rumah sakit. Namun demikian, usaha pelayanan kesehatan tetap diupayakan dengan semaksimal mungkin dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, baik SDM, peralatan, keuangan dan lain sebagainya.

Memperhatikan kenyataan di atas maka sarana kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat adalah Puskesmas (dan juga puskesmas pembantu) sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan Puskesmas sangat diperlukan oleh masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas harus dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga benar-benar dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi motivasi tersendiri bagi Puskesmas untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Perhatian yang lebih terhadap kualitas pelayanan puskesmas memang harus selalu diberikan mengingat puskesmas merupakan institusi pelayanan

tingkat dasar yang mempunyai peranan penting dalam peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Dengan kualitas kesehatan yang buruk, masyarakat sebagai pengguna jasa tentunya akan sangat dirugikan karena mereka tidak mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan mereka. Sebaliknya, bagi Puskesmas itu sendiri, jika kualitas pelayanannya kurang baik maka mereka akan ditinggalkan oleh pelanggannya dan citra umum Puskesmas juga akan buruk di mata masyarakat. Karena itulah pelayanan yang berkualitas merupakan harapan semua pihak, baik bagi pasien atau masyarakat dan juga masyarakat. Dengan pelayanan yang berkualitas, kepercayaan masyarakat akan semakin kuat terhadap pelayanan puskesmas, dengan demikian usaha peningkatan mutu kesehatan masyarakat dapat terwujud. Hasil penelitian Nurhadi dan Asriel (2018) membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang prima akan menumbuhkan kepercayaan dari pengguna jasa. Dalam konteks ini maka pasien merupakan fokus utama dalam layanan puskesmas, dimana sebagai penerima jasa, pasien menjadi bagian atau sasaran atas layanan yang diberirkan oleh pegawai dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang tersedia di puskesmas.

Kondisi yang demikian juga dialami oleh Puskesmas Gandrungmangu I, dengan segala keterbatasan yang dimiliki tetap berupaya melayani masyarakat secara optimal. Dengan visi 'Paripurna dalam Pelayanan Menuju Sehat untuk Semua', maka semua elemen Puskesmas mempunyai satu perspeksi untuk bergerak melayani semua masyarakat. Cakupan desa yang menjadi tanggung jawab Puskesmas Gandrungmangu I berjumlah delapan desa. Dengan cakupan layanan yang luas, menjadikan tantangan tersendiri bagi elemen puskesmas untuk bekerja secara maksimal dalam melayani masyarakat. Layanan yang berkualitas tetap diupayakan secara maksimal guna mewujudkan kepuasan pada diri pasien/masyarakat. Upaya ini ternyata sudah terealisasi, yaitu dari hasil penelitian ternyata masyarakat sudah memperspeikan layanan puskesmas dalam kondisi yang sudah baik, baik dalam aspek *tangible*, *empahty*, *reliability*, *responsbility*, dan *assurance*. Kelima aspek tersebut telah dinilai baik oleh sebagian besar masyarakat, sehingga apa yang telah dilakukan oleh Puskesmas Gandrungmangu I dapat dikatakan berhasil dalam melayani pasien. Kondisi yang demikian ternyata berdampak atau berhubungan dengan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Hasil analisis *chi square* diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Gandrungmangu I ternyata berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Artinya layanan yang diberikan selama ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat akan layanan kesehatan yang prima.

Hasil penelitian yang menyimpulkan terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ternyata sesuai dengan kajian penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Nunuk Herawati (2015) dan Rula Al-Damen (2017) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan. Syamsi (2008) menjelaskan bahwa kepuasan pasien (pelanggan) dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya pelayanan, kualitas produk, harga dan faktor situasi serta hubungan personal. Hal tersebut di atas membuktikan bahwa kualitas pelayanan puskesmas masih sangat dinantikan

oleh masyarakat dalam rangka menghadirkan pelayanan kesehatan yang lebih baik dari waktu ke waktu dan yang lebih utama lagi adalah untuk mendukung keberhasilan pembangunan di bidang kesehatan yang dimulai dari keberhasilan Puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat dasar untuk menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan yang prima. Kasmir (2005) menjelaskan beberapa ciri pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan:

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan;
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran penjualan produk ke pelanggan secara cepat dan tepat waktu;
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing;
- f. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu merangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan;
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk;
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan, spesifikasi, standar, kualifikasi dan karakteristik yang diinginkan oleh penerima pelayanan, dan sebaliknya suatu pelayanan dikatakan tidak berkualitas jika kurang responsif, kurang obyektif dan tidak tepat waktu dan saling tergantung oleh individu penerima pelayanan yang memberikan penilaian pelayanan yang berkualitas atau diinginkan masyarakat secara umum ciri-cirinya yaitu sebagai berikut (Moenir, 2002):

1. adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat.
2. memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah kepada permintaan.
3. mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. pelayanan yang jujur dan terus terang.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Gandrungmangu I sudah dinilai baik oleh 95% pasien yang menjadi responden penelitian. Artinya pasien melihat bahwa apa yang diberikan oleh puskesmas, baik fasilitas yang tersedia, tenaga medis, tenaga non medis yang melayani dan layanan pendukung lainnya sudah memberikan layanan sebagaimana mestinya. Pasien Puskesmas Gandrungmangu I yang menjadi responden 97 % diantaranya menyatakan puas atas layanan puskesmas selama ini. Artinya kinerja layanan kesehatan yang disleenggarakan oleh pihak

puskesmas sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien. Berdasarkan hasil analisis chi square diketahui kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap (sig. 0,000). Artinya bahwa kualitas pelayanan mempunyai arti penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Gandrungmangu I Cilacap dapat diterima.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran bagi pasien agar dapat memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas sesuai dengan kebutuhan, sehingga diharapkan membantu proses penyembuhan yang dialami oleh pasien. Bagi Bidan, hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bidan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas sebagai pelayan kesehatan sehingga menambah nilai pengabdian di masyarakat. Bagi Puskesmas, untuk meningkatkan kepuasan pasien yaitu perlu adanya peningkatan atau perbaikan peralatan pelayanan utama dan juga pendukung secara berkala, sehingga akan membantu pasien dan juga tenaga medis dalam proses layanan kesehatan. Hal ini juga perlu diperkuat dengan peningkatan kemampuan petugas medis dan non medis melalui diklat secara berkala, sehingga akan memberikan dampak pada proses kerja dalam melayani pasien di masa mendatang. Bagi peneliti selanjutnya yaitu hasil penelitian diharapkan menjadi referensi untuk mengembangkan kajian atau tema yang lebih luas, terutama dalam cakupan wilayah dalam satu kecamatan ataupun diperluas dalam lingkup rumah sakit dengan mempertimbangkan kajian variabel yang lebih kompleks lagi.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adam M. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Arisandy, W. (2015). "Strategi Dinas Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Metode CRC (*Citizen Report Card*) di Kota Surabaya". *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol.3. No. 2. hal. 12-23.
- Firdian. E. (2012). Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Rekayasa* Volume 13 Nomor 3.
- Irmawati. S., dan Suktan M. Nurhannis. (2017). "Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu". *Jurnal Katalogis*. 5(1). hal. 188-197.

- Kaihatu. T.S. (2008). “Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 10. Maret. Surabaya.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta. RajaGrafindo Persada.
- Moenir. H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Musnaini. (2011). Analisis Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Kelas Argo. *Jurnal teori dan terapan Universitas Jambi*. tahun 4. No. 2 (Agustus) : 1-7.
- Nunuk H. (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS) di Surakarta”. *Bhirawa*. 2(2). hal. 42-51
- Nurhadi dan Asriel A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen. *Jurnal Economia*. Volume 14. Nomor1. April. hal: 89-98.
- Nursalam. (2013). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta; Salemba Medika
- Pathak. P. (2017). “An Analysis of Outpatients’ Perceived Service Quality and Satisfaction in Selected Private Hospitals of Kathmandu”. *Journal of Business and Social Sciences Research*. 2 (1 & 2). hal. 69-84.
- Rula Al-Damen. (2017). “Health Care Service and Its Impact on Patient Satisfaction. Case of Al-Bashir Hospital”. *International Journal of Business and Management*. 12 (9). hal. 136-152.
- Sri I. Sultan M.. dan Nurhannis (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *eJurnal Katalogis*. Volume 5 Nomor 1 Januari hlm: 188-197.
- Swarjana. I.K. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan (edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Toni W. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Wahyu K dan Wahyudi I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)* Vol. 2 No 1 – Mei. hal: 140-147.

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI JURNAL

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Endang Rosidah  
NIM : 1910104310  
Dosen Pembimbing : Enny Fitriahadi, S.Si.T.,M.Kes  
Program Studi : Kebidanan Sarjana Terapan  
Institusi : Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian saya yang berjudul :”**Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gandrungmangu 1 Cilacap**”, akan dipublikasikan dalam bentuk jurnal.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 11 September 2020

Mengetahui,

Pembimbing



Enny Fitriahadi, S.Si.T.,M.Kes

Peneliti



Endang Rosidah