

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS PATTALLASSANG KECAMATAN PATTALLASSANG KABUPATEN GOWA**

**Andi Izatul Fiddah**  
STIE Pembangunan Indonesia

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Penentuan sampel penelitian menggunakan metode non probability sampling dengan teknik purpose sampling, dalam penelitian ini sebanyak 30 orang dijadikan sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan observasi serta wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, uji t-test, Uji F-test, serta koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS 16. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa secara simultan dan parsial Kualitas Pelayanan yang terdiri dari ; daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa sebesar 67,2%. Berdasarkan koefisien determinasi yang diperoleh dari hasil analisis data diketahui bahwa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah variabel bukti fisik karena memiliki pengaruh sebesar 63,1% terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa.

**Kata Kunci :** Daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan & kepuasan masyarakat.

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit atau puskesmas sebagai lembaga yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit atau puskesmas swasta, lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan

jasanya. Puskesmas Pattallassang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Pattallassang. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka lembaga dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu

menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003: 25). Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan masyarakat sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, J., 1992: 57). Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Jacobalis, S. 1995: 68). Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam

inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien (Jacobalis, S. 1995: 77). Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya. Hal tersebut di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Waworuntu (1997: 19) bahwa "Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik". Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoah (2002: 181) "kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai". Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain

yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28). Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah dirawat di Puskesmas Pattallassang selama tahun 2019. Berdasarkan data kunjungan pasien dan penerimaan rata-rata per bulan pada bulan Januari sampai Desember 2019, terjadi penurunan. Hal ini mengindikasikan terjadi penurunan kualitas pelayanan di Puskesmas Pattallassang. Bidan Puskesmas Pattallassang dituntut untuk dapat membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap di poli KIA, dibantu oleh perawat yang cekatan dalam merespon permintaan pasien. Selain itu, Bidan Puskesmas Pattallassang juga dituntut untuk mampu menjelaskan dengan baik mengenai penyakit pasien, setelah melakukan pendiagnosis terhadap penyakit pasien. Bidan Puskesmas Pattallassang, juga dituntut untuk mampu memahami dengan baik keluhan yang dihadapi pasien, dan kejelasan dalam memberikan informasi mengenai jasa pelayanan. Seluruh tenaga kesehatan Puskesmas Pattallassang dalam melakukan pelayanan dituntut untuk dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman pada pasien. Hal ini didukung dengan adanya pembinaan dari pihak manajemen puskesmas. Para pegawai Puskesmas diberi pelatihan sesuai bidangnya per tiga bulan sekali, dan program evaluasi mingguan. Diharapkan dengan adanya kebijakan

tersebut dokter memiliki pengetahuan yang luas dalam menjalankan profesinya, bidan dan perawat, dapat meningkatkan keahliannya, sehingga dokter, bidan dan perawat memiliki reputasi yang baik dalam menjalankan tugasnya. Tenaga Kesehatan Puskesmas Wukir dituntut untuk selalu ramah pada pasien, hal ini sesuai dengan budaya "5 S" yang ada di puskesmas yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Budaya ini tidak hanya untuk pegawai/staf puskesmas, melainkan seluruh tenaga kesehatan puskesmas termasuk dokter, bidan, dan perawat. Diharapkan dengan diterapkannya budaya "5 S" ini, pasien merasa nyaman ketika berinteraksi dengan tenaga kesehatan yang ada. Sehingga ketika pasien merasa nyaman saat berinteraksi, akan lebih mudah bagi tenaga kesehatan untuk menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan keperawatan dan memberikan kepuasan profesional dalam pelayanannya. Selain itu, juga Puskesmas Pattallassang memberi dukungan berupa pemberian fasilitas untuk para tenaga kesehatan, seperti dispenser, printer, dan lain-lain di ruang kerjanya. Hal ini dibuktikan dengan adanya tuntutan bagi setiap dokter untuk dapat menanggapi keinginan pasien dengan baik. Dalam hal ini keahlian komunikasi pada situasi khusus sangat diperlukan. Dimana dokter harus mampu menanggapi pasien yang sedang marah dengan kiat-kiat komunikasi yang dimilikinya. Hal ini juga berlaku bagi setiap bidan untuk dapat menanggapi keinginan pasien dengan baik, melalui komunikasi yang terjalin sempurna antara bidan dan pasien. salah satunya dengan adanya kartu KIA untuk memantau perkembangan ibu dan anak. Dalam hal ini bidan dibantu oleh perawat. Puskesmas Pattallassang selalu

berupaya memberikan pelayanan terbaik terhadap seluruh pasiennya, pelayanan tersebut berupa kesungguh-sungguhan pihak puskesmas terhadap kepentingan pasien. Kesungguhsungguhan ini terlihat pada saat pasien membuat surat keterangan sehat, pengurusan BPJS, dan sejenisnya diupayakan tidak melalui jalur yang susah dan berbelit, namun melalui jalur yang memudahkan dan tidak menyulitkan pasien. Kualitas pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Pattallassang belum dilaksanakan secara optimal. Secara umum masih terdapat kekurangan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:147) statistik deskriptif adalah: “Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yangtelah terkumpul sebagaimana adanya tanda bermaksud membuat kesimpulan yangberlaku secara umum atau generalisasi. Adapun jenis data yang digunakan dalam uraian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Data Kualitatif**

Data kualitatif merupakan data yang bukan angka, yang sifatnya tidak dapat dihitung berupa informasi atau penjelasan yang didasarkan pada pendekatan teoritis dan penilaian logis, dan juga melalui penilaian menggunakan skor.

### **2. Data Kuantitatif**

Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau bilangan. Dalam hal ini data diperoleh dari puskesmas berupa angka-angka yang akan diolah dan dianalisis sesuai dengan metode analisis sehingga dapat terlihat hasilnya.

## **TEHNIK PENGUMPULAN DATA**

### **1. Kuesioner**

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner, yaitu mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden, jawaban yang diberikan responden dalam kuesioner ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam penelitian ini.

### **2. Dokumentasi**

Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari literatur, dokumen-dokumen dan sumber data lain yang berasal dari media elektronik seperti internet yang mempunyai hubungan dalam penulisan penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pembahasan**

#### **1. Daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat.**

Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa tentunya mengharapakan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tingkat kepuasan masyarakat. Sangat wajar bahwa dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif sebagai respon timbal balik antara Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dan masyarakat guna saling memberikan feedback yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama. Bentuk-bentuk pelayanan yang perlu diberikan sangat ditentukan oleh sikap, profesi dan respon atas keluhan masyarakat. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada masyarakat yaitu: (1) penampilan dan raut wajah petugas kesehatan dalam memberikan

pelayanan kepada konsumen, (2) penguasaan, kemahiran dan keterampilan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan (3) respon dari petugas kesehatan atas pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yang ditunjukkan petugas kesehatan Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berhubungan dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Daya tanggap dalam kualitas pelayanan perlu lebih ditingkatkan

lagi dan penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

2. Jaminan terhadap kepuasan masyarakat Dewasa ini petugas kesehatan Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa telah melakukan pembenahan berbagai aktivitas yang sifatnya dapat menumbuhkan jaminan keyakinan masyarakat atas pemberian kualitas pelayanan yang dapat ditunjukkan. Baik berupa keyakinan atas pelayanan secara operasional, teknis dan manajerial guna memberikan kepuasan kepada masyarakat. Bentuk jaminan tersebut berupa sikap yang meyakinkan, motivasi yang ditunjukkan, kesesuaian dalam berbagai pelayanan puskesmas Pattallassang yang tentunya memberikan suatu nilai tersendiri yang dapat diyakini oleh setiap masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan. Jaminan yang ditunjukkan sesuai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Jaminan tersebut menjadi perhatian bagi petugas kesehatan Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa yang harus ditingkatkan guna memberikan

kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

3. Bukti Fisik terhadap kepuasan masyarakat

Petugas Kesehatan Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dalam memberikan bentuk pelayanan, pihak kepala Puskesmas Pattallassang mengembangkannya dengan menggunakan peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap dan tenaga kesehatan yang menguasai bidang tugasnya. Bentuk-bentuk pemberian kualitas pelayanan sebagai bukti fisik yang diberikan oleh petugas kesehatan Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa secara operasional tercermin dari ketersediaan alat-alat, perlengkapan-perengkapan yang digunakan oleh dalam pelayanan petugas kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Terlihat bukti fisik yang ditunjukkan sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berhubungan dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Artinya bukti fisik dalam kualitas pelayanan, sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima.

4. Empati terhadap kepuasan masyarakat Pelayanan kesehatan Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa hingga saat ini telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang mengarah kepada perbaikan nilai empati yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga masyarakat dapat menilai bahwa kepuasan pelayanan yang diterima betul-betul memuaskan. Secara operasional, pihak kepala Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa hingga saat ini telah mengembangkan suatu empati yang ditujukan kepada masyarakat dalam bentuk sikap dan karakter yang ditunjukkan berupa

proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Empati yang ditunjukkan cukup sesuai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Atau dengan kata lain, empati dalam dimensi kualitas, perlu lebih ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima.

#### 5. Keandalan terhadap kepuasan masyarakat

Pihak Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa menyadari akan arti dari suatu keunggulan dalam persaingan pelayanan. Disadari pula bahwa saat ini paradigma pelayanan telah mengalami perubahan dari paradigma pelayanan yang mengarah kepada pelayanan yang bersifat ekonomis. Untuk memberikan kepuasan dengan perubahan paradigma tersebut, maka petugas kesehatan Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa telah mengembangkan bentuk kualitas pelayanan keandalan yang mengarah kepada pelayanan yang mandiri, profesional dan unggul. Bentuk-bentuk pelayanan tersebut yang berkaitan dengan kualitas keandalan berupa proses pelayanan yang cepat, sikap pelayanan yang utama dan menanamkan kepercayaan pada setiap masyarakat. Keandalan petugas kesehatan terhadap kepuasan masyarakat yaitu berupa: (1) proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang cepat, (2) sikap dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakatnya dan (3) sikap dari petugas kesehatan dalam menanamkan kepercayaan kepada setiap masyarakat. Keandalan yang ditunjukkan sesuai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berpengaruh terhadap

kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Artinya, keandalan dalam kualitas pelayanan, perlu dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara simultan hasil penelitian ini membuktikan dugaan hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yaitu bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan keandalan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Secara parsial kualitas pelayanan telah diterapkan dengan baik dalam mencapai kepuasan masyarakat pada petugas kesehatan Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa, sebagai berikut:
  - a. Kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif.
  - b. Kualitas pelayanan berdasarkan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan sikap ramah/sopan, menjamin keamanan dan keselamatan masyarakat serta pelayanan kesehatan yang memuaskan.
  - c. Kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan ketersediaan peralatan yang modern, perlengkapan yang tersedia lengkap

dan tenaga staf yang menguasai bidang tugasnya.

- d. Kualitas pelayanan berdasarkan empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan keseriusan memberikan pelayanan, perhatian dan peduli kepada masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan.
  - e. Kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat.
2. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Artinya masyarakat telah mampu memahami bahwa kepuasan yang dirasakan ditentukan oleh pemberian pelayanan yang sesuai ketersediaan sarana, fasilitas dan keahlian petugas kesehatan yang diterapkan kepada masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut:

1. Disarankan di masa akan datang, penerapan dimensi kualitas pelayanan oleh kepala Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa menjadi pertimbangan agar pemberian pelayanan tersebut sesuai dengan peningkatan kepuasan masyarakat yang mengalami penurunan.
2. Mengingat fungsi puskesmas sangat penting dan peralatan yang digunakan sangat vital, untuk itu dalam

pengoperasiannya dibutuhkan tingkat ketelitian yang tinggi. Selain itu ditunjang dengan peralatan yang canggih atau alat-alat yang sudah lama penggunaannya, hendaknya dikalibrasi guna menghasilkan ketelitian yang baik demi terciptanya peningkatan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Lupiyoadi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Ketiga. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 2013. SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*.
- Sanusi, dan Anwar. 2014. Metodologi Penelitian Praktis Untuk Ilmu Sosial dan Ekonomi. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Penerbit Buntara Media, Malang.
- Sanusi, Anwar. 2011. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta. Salemba Empat.
- Sugiyono.(2010). Metode Penelitian Administrasi.edisi Sembilan. Bandung : C.V Alfabeta
- Sugiyono.2012. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kombinasi. CV Alfabeta. Bandung
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie (2010) Edisi 5, *Research Method For Business : A Skill Building Approach*. John Wiley @ Sons, New York.