

## Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II

(1)\*Riska Meilinawati dan (2)Siti Fatmawati

1,2. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Surakarta  
\*Email: riskameilinawati5@gmail.com

### ABSTRACT

*Service quality is a form assessment from service users on what is received after receiving service from an agency. While patient satisfaction is a feeling of pleasure, sadness or disappointment that arises from service users after receiving service. Along with the increasing demand of service quality from the community, to create patient satisfaction, the service function will be improved. The achievement of SPM in Cawas II Community Health Centers in 2020 is 71,48% and in 2021 it is 84,06%. To know and identify the relationship between service quality and patient satisfaction at Cawas II Public Health Center. The study used quantitative methods with a cross sectional approach. Sampling using Quota Sampling technique, with a sample of 91 respondents. The results of the bivariate test prove that service quality is related to patient satisfaction, namely  $p$  value 0,00 and  $\alpha$  0,05 where  $p < \alpha$  is said to have a relationship. The correlation value of 0,757 belongs to the category of "Strong Relationship". There is a relationship between service quality and patient satisfaction at the Cawas II Public Health Center.*

**Keyword:** Service quality, patient satisfaction.

### PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan yang disebut Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah tempat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan suatu unit organisasi yang bergerak dalam ruang lingkup bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan yang mempunyai tujuan sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat secara menyeluruh dan terpadu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan kesehatan namun tidak mencakup aspek pembiayaan (PERMENKES RI, 2019).

Upaya pelayanan kesehatan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tidak lepas dari peran puskesmas. Puskesmas merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dalam perkembangan jaman dan era globalisasi, pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien termasuk hal yang sangat diutamakan dan hal yang sangat penting. Pada sebagian masyarakat tertentu menganggap bahwa kualitas pelayanan sangat diutamakan dan diperlukan. Oleh karena itu, hal utama yang harus diprioritaskan adalah mutu kualitas pelayanan. Mutu kualitas pelayanan terhadap pasien merupakan faktor utama yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat menjelaskan Puskesmas sebagai alat atau sarana yang menjalankan tugas untuk masyarakat yang berfungsi sebagai UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) dan UKP (Upaya Kesehatan Perseorangan) dalam mencapai tujuan pembangunan dibidang kesehatan agar derajat kesehatan masyarakat tercapai maksimal. Misi utama kedudukan Puskesmas yaitu mewujudkan pelayanan kesehatan, karena Puskesmas sebagai lembaga kesehatan yang utama yang sering bersentuhan dengan pasien di lingkup kerjanya. Pelayanan kesehatan memberikan upaya dari puskesmas kepada masyarakat di mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan dan pelaporan yang tercantum dalam sistem (PERMENKES RI, 2019).

Tjiptono (2012) mengemukakan kualitas dan kinerja pelayanan sangat berpengaruh untuk kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan juga bisa disebut sebagai alat pemersatu hubungan antara instansi kesehatan dengan masyarakat itu sendiri. Saat keinginan masyarakat terpenuhi maka masyarakat merasa dihargai karena sebanding dengan usaha yang dilakukan. Maka dari itu, lebih utama instansi kesehatan sebagai penyedia layanan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Pelayanan bisa dianggap ideal apabila sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dan bisa dianggap rendah jika tidak sesuai harapan masyarakat. Semua pelaku penyedia layanan harus kompak memiliki sikap sopan, ramah, dan professional.

Kepuasan pasien berasal dari bahasa Latin *satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat, secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai suatu upaya pemenuhan sesuatu yang diperlukan atau membuat sesuatu agar memadai. Puskesmas dapat mengetahui keberhasilan pelayanan melalui kepuasan yang didapat pasien melalui pelayanan yang diberikan, dengan adanya kepuasan pasien sebuah penyedia pelayanan dapat mengetahui seberapa berhasilnya pelayanan yang diberikan kepada pasien (Tjiptono, 2012).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan semakin puas juga. Pasien akan selalu mencari pelayanan yang terbaik untuk dirinya karena kepuasan dapat dirasakan ketika pasien mendapatkan layanan yang berkualitas. Instansi layanan kesehatan seperti Puskesmas ini bisa disebut juga sebagai pelaku pemberi layanan kesehatan yang unggul maka dari itu pengelola sebuah instansi diharapkan yang mampu menciptakan inovasi, kompetitif, keunggulan menciptakan kualitas pelayanan, dan cekatan dalam merespon kebutuhan pasien. Gambaran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan optimal dan menyeluruh terhadap aspek yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, dengan cara melakukan pengarahannya kepada seluruh petugas agar meningkatkan kualitas kerja demi pelayanan yang memuaskan bagi pasien yang datang. Hasil penelitian membuktikan dengan koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif, menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 59,6% termasuk kriteria yang berpengaruh tinggi (Engkus, 2019).

Hubungan pelayanan dan kepuasan pasien memiliki harapan yang tinggi pada tindakan petugas yang menyapa dan melayani pasien dengan ramah, menanggapi keluhan pasien dengan baik, antar petugas saling bekerjasama memberi informasi, dan petugas memberikan layanan sebelum diminta. Harapan terendah pasien ada pada keadaan fisik suatu instansi yang mudah dilihat oleh pasien. Aspek-aspek yang ada pada kualitas pelayanan secara langsung sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimana presentase respon petugas 65,2%, kehandalan petugas 60,8%, jaminan untuk pasien 57,9%, empati terhadap pasien 56,6% dan bukti yang berwujud 50,7% terhadap kepuasan pasien (Sinulingga *et al*, 2018).

Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari umpan balik pasien saat merasa puas jika kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pasien. Dilihat dari aspek-aspek kualitas pelayanan, semua berpengaruh signifikan baik secara keseluruhan maupun kebersamaan terhadap kepuasan pasien. Aspek yang sangat dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah aspek bukti fisik, sedangkan aspek terendah yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah aspek ketanggapan petugas. Sehingga instansi wajib meningkatkan kualitas pelayanan secara aktif untuk menarik minat pasien agar merasa terlindungi saat berobat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dilihat dari 5 (lima) aspek dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 58,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian (Imran *et al*, 2021).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien dikarenakan kualitas pelayanan memberikan suatu dukungan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan instansi kesehatan. Adanya kualitas pelayanan akan mewujudkan kepuasan terhadap si pengguna layanan. Pada akhirnya kualitas layanan membentuk

berbagai manfaat antara lain terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang akan berdampak positif bagi instansi penyedia layanan, terbentuknya dasar yang positif bagi terciptanya kesetiaan pasien dalam menggunakan layanan, dan terbentuknya hubungan yang baik antara penyedia layanan dengan pasien (Gurning, 2018).

Kualitas pelayanan dikatakan dapat memuaskan pasien jika pelayanan tersebut memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien diukur untuk mempermudah penyedia layanan untuk menyediakan pelayanan yang baik, efektif dan efisien. Hal ini bisa dirasakan langsung dan sangat penting bagi sebuah instansi seperti Puskesmas. Pelayanan dipastikan tidak baik, tidak efektif dan tidak efisien jika pasien sudah tidak merasakan kepuasan terhadap layanan yang sudah disediakan. Sampai saat ini persaingan para pengguna pelayanan kesehatan semakin rinci, bagi pasien yang berpengetahuan diatas rata-rata mengharuskan Puskesmas selaku instansi layanan kesehatan untuk mengedepankan kualitas layanannya. Untuk meningkatnya kualitas pelayanan, penyedia layanan harus mengulas kembali apakah layanan yang diberikan selama ini sudah memberikan kepuasan kepada pasien atau belum (Dewi *et al*, 2021).

Pelayanan kesehatan tercantum dalam kebijakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) tentang kesehatan yaitu "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Dalam Pasal 28 Ayat (1) bermakna bahwa setiap orang atau warga Negara Republik Indonesia mempunyai hak dalam pelayanan kesehatan dan negara sangat bertanggung jawab untuk mengatur agar terpenuhi hak hidup bagi seluruh penduduknya. Selain itu, dalam pasal tersebut pemerintah diharapkan menjadikan pedoman agar mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduknya. *Basic Health Services* merupakan pelayanan kesehatan dasar yang terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap esensial bertujuan untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Di Indonesia terdapat 10.205 Puskesmas yang tersebar di 34 provinsi, sejumlah 9.153 Puskesmas telah terakreditasi atau sekitar 89,69% (Kemenkes, 2020). Dari 34 provinsi di Indonesia, Jawa Tengah memiliki Puskesmas sejumlah 878 telah terakreditasi sekitar 99,4% dari 35 kabupaten/kota (Ditjen, 2020). Berdasarkan Puskesmas yang berada di Jawa Tengah, Kabupaten Klaten memiliki Puskesmas sejumlah 34, namun standar pelayanan seluruhnya belum sesuai standar dari pemerintah terlihat dari data yang didapatkan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten.

Adapun SPM (Standar Pelayanan Minimal) pada pelayanan yang dicapai pada tahun 2020 sebesar 71,48% sedangkan pada tahun 2021 sebesar 84,06%. Berdasarkan pencapaian SPM (Standar Pelayanan Minimal) belum sesuai dengan angka yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan nomor 4 tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan yaitu Standar Pelayanan Minimal sebesar 100%.

Guna mencapai target yang diharapkan maka Puskesmas Cawas II meningkatkan kualitas pelayanan dengan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia yang kompeten dan sarana prasarana yang memadai. Sumber Daya yang ada di Puskesmas Cawas II adalah 42 orang dan fasilitas kerja yang terdiri dari sarana fisik, prasarana medis, prasarana non medis, dan sarana UKBM (Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat). Akan tetapi Puskesmas Cawas II belum mengaktifkan kembali kotak saran yang berguna untuk menampung keluhan pasien karena sejak adanya pandemi *covid-19* (*Corona Virus Disease 2019*) menjadikan masyarakat berkurang minatnya dalam menulis dan tujuan dari pihak puskesmas sendiri untuk mencegah kontak fisik yang mengakibatkan penyebaran *covid-19* (*Corona Virus Disease 2019*) dan belum didapatkan kembali pendataan tentang kepuasan pasien. Agar dapat memberikan pelayanan yang memadai kepada pasien, Puskesmas Cawas II perlu melihat kembali pelayanan yang diberikan secara bertahap guna untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Setiap pasien dapat menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan yang tersedia. Sehubungan dengan pasien dan kualitas pelayanan Puskesmas Cawas II, terhitung dari

bulan Januari 2019 kunjungan pasien di Puskesmas Cawas II semakin menurun. Total pasien per Desember 2021 hingga 15.088 dengan rincian pasien umum dan pasien peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Tercatat pada tahun 2019 pasien berkunjung di Puskesmas Cawas II mencapai hampir 21.000 orang lebih. Hal tersebut dapat terjadi indikasi bahwa dengan adanya sumber daya yang kompeten dan sarana prasarana yang memadai, belum mampu memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat sebagai pasien. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 16 bulan Februari tahun 2022 dari 5 (lima) pegawai terdiri dari Kepala Puskesmas, Kepala Tata Usaha, Bidan, Dokter Gigi dan Perawat mengatakan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan 3 (tiga) pasien mengatakan belum puas dengan pelayanannya ditandai dengan peralatan yang ada belum memadai, untuk pelayanan rawat inap juga belum tersedia, saat pasien datang untuk periksa lebih 5 (lima) menit dari jam kerja, pegawai sudah tidak mau menerima. Dan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanannya, ada 2 (dua) pasien mengatakan bahwa pegawai Puskesmas Cawas II lambat dalam memberi informasi.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II" dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat mengetahui aspek-aspek yang harus dipertahankan dan diperbaiki agar kualitas pelayanannya meningkat.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* merupakan bagian dari desain penelitian kuantitatif untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan cara pemilihan subyek, pengumpulan data (kuisisioner, observasi, test), prosedur untuk mendapat data, dan prosedur untuk pengelolaan. Peneliti terlibat langsung ketika menggali dan mengumpulkan data penelitian ini tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien di wilayah kerja Puskesmas Cawas II. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *quota sampling*, kriteria pengambilan sampel yaitu pasien yang kooperatif dengan usia produktif antara 15 tahun hingga 60 tahun dengan jumlah 91 responden. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang dibuat melalui *google form*. Untuk setiap pernyataan kuesioner menggunakan skala ordinal dengan skala likert meliputi Sangat Setuju bernilai 5, Setuju bernilai 4, Netral bernilai 3, Tidak Setuju bernilai 2, dan Sangat Tidak Setuju bernilai 1.

Kuesioner yang digunakan telah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah item pernyataan tersebut valid atau tidak. Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  table maka dapat dikatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat keakuratan dari variabel. Nilai item dikatakan akurat apabila melebihi nilai *Cronbach's Alpha* 0,600. Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,935 dan variabel kepuasan pasien sebesar 0,949. Kemudian dilakukan uji normalitas data menggunakan metode *Kolmogorv-Smirnov* sehingga menghasilkan data yang normal untuk masing-masing variabel dan uji korelasi menggunakan *Pearson Product Momen* dengan nilai korelasi 0,757.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden saat penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II, berikut hasil dari jawaban responden :

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Cawas II Tahun 2022**

No.	Kategori Variabel Kualitas Pelayanan	Jumlah	Presentase
1.	Baik	22	24%
2.	Sedang	65	71%
3.	Buruk	4	5%
Total		91	100%

Sumber : Data primer (Juli, 2022)

Berdasarkan tabel di atas terdapat responden paling banyak menyatakan kualitas pelayanan yaitu pada kategori Sedang sebanyak 65 responden atau 71% dan responden paling sedikit menyatakan kualitas pelayanan yaitu pada kategori Buruk sebanyak 4 responden atau 5%.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II Tahun 2022**

No.	Kategori Variabel Kepuasan Pasien	Jumlah	Presentase
1.	Puas	27	29%
2.	Cukup	60	66%
3.	Kurang	4	5%
Total		91	100%

Sumber : Data primer (Juli, 2022)

Berdasarkan tabel di atas terdapat responden paling banyak menyatakan kepuasan pasien yaitu pada kategori Cukup sebanyak 60 responden atau 66% dan responden paling sedikit menyatakan kepuasan pasien yaitu pada kategori Kurang sebanyak 4 responden atau 5%.

**Uji Normalitas Data**

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan Kolmogorv-Smirnov. Hasil analisis uji normalitas sebagai berikut :

**Tabel 1. Hasil Analisis Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pasien (Y)
N		91	91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	84.0769	53.0000
	Std. Deviation	10.88447	6.81828
Most Extreme Differences	Absolute	.072	.082
	Positive	.050	.060
	Negative	-.072	-.082
Test Statistic		.072	.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.166 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

**Sumber : Data Primer (Juli, 2022)**

Uji normalitas data menggunakan metode Kolmogorv-Smirnov dari jumlah sampel 91 responden menghasilkan nilai p value  $0,000 < 0,050$  dimana nilai signifikansi variable Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,200 dan variable Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0.166 artinya data pada penelitian ini terdistribusi normal.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cawas II**

No.	Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien						Total		P value
		Puas		Cukup		Kurang		N	%	
		N	%	N	%	N	%			
1.	Baik	7	7,6	17	18,6	2	2,2	26	28,5	<b>0,000</b>
2.	Sedang	14	15,3	48	52,7	-	-	62	68,1	
3.	Buruk	1	1,4	-	-	2	2,2	3	3,4	
Total		22	24,3	65	71,3	4	4,4	91	100	

**Sumber : Data primer (Juli, 2022)**

Berdasarkan tabel diatas terdapat responden yang menjawab paling banyak menyatakan kualitas pelayanan yaitu pada kategori Sedang sebanyak 48 responden atau 52,7% dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang Cukup puas. Selanjutnya, responden yang menjawab paling sedikit menyatakan kualitas pelayanan yaitu pada kategori Buruk sebanyak 1 responden atau 1,4% dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang Puas.

**Tabel 3. Hasil Analisis Uji Korelasi**

		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pasien (Y)
Kualitas Pelayanan (X)	Pearson Correlation	1	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	91	91
Kepuasan Pasien (Y)	Pearson Correlation	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	91	91

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Sumber : Data Primer (Juli, 2022)**

Berdasarkan tabel di atas hasil uji statistik diperoleh p value  $0,000 < 0,050$  maka terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II dengan nilai value korelasi 0,757.

**Tabel 4. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkatan Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

**Sumber : Sugiyono (2017)**

Selanjutnya nilai value korelasi sebesar 0,757 ini tergolong ke dalam kategori “Hubungan Kuat” karena berada dalam tingkat antara 0,600-0,799 maka dapat dinyatakan

Ha diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini akan membahas mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Pembahasan ini meliputi penjelasan dari hasil penelitian yang diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya dengan teori yang sudah disusun ditinjau pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan distribusi frekuensi kualitas pelayanan sebesar 65 responden (71%) dengan kategori sedang. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dirasakan oleh setiap pasien, apabila pelayanan yang dirasakan pasien itu sama atau melebihi harapan maka pelayanan dikategorikan berkualitas.. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Triwardani, 2017) dimana kualitas pelayanan dikatakan baik jika pasien merasakan kepuasan setelah mendapat pelayanan. Pelayanan yang baik bisa meliputi petugas yang sopan, petugas yang cekatan, petugas yang mengedepankan kebutuhan pasien, dan lain-lain.

Responden bisa merasakan kepuasan jika dari ketepatan petugas dalam melayani pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Asyadi, 2018) tepat dan relevan adalah kriteria kualitas pelayanan yang paling utama. Apabila petugas telah tepat sasaran dalam memberikan pelayanan, rasa kepuasan pasien akan bertambah dan motivasi pasien dalam menggunakan instansi pelayanan akan meningkat, karena ketepatan petugas sangat dibutuhkan oleh setiap pasien dalam menikmati pelayanan tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan distribusi frekuensi mayoritas kepuasan pasien dalam pelayanan sebanyak 60 responden (66%). Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cawas II masih dalam kategori cukup. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Yanti, 2019) dimana kepuasan pasien dipengaruhi langsung oleh sikap-sikap petugas pelayanan. Hal yang bisa mewujudkan kepuasan pasien bisa dari keefektifan petugas saat memberi informasi hingga waktu menunggu yang tidak terlalu lama.

Responden masih mengharapkan kesadaran petugas dalam memberikan layanan. Menurut (Tjiptono, 2014) kesadaran petugas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Bahwa pasien yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan bisa saja menimbulkan trauma untuk menggunakan kembali layanan tersebut karena pasien akan merasakan cemas.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Kolmogorv-Smirnov didapatkan nilai p value adalah 0,000 dapat diartikan  $p < 0,050$  maka terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cawas II. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberi dampak terhadap pasien untuk melakukan kunjungan ke Puskesmas Cawas II.

Penelitian ini sejalan dengan teori (Tjiptono, 2012) menyatakan adanya pengaruh yang erat antara kinerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kualitas yang buruk akan mengakibatkan sebuah instansi penyedia layanan kehilangan pelanggan atau pasien yang biasa datang apabila banyak keluhan dari pasien dan masalah ini enggan untuk diselesaikan akibat dari pasien yang tidak merasa puas. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Jika terjadi ketidakpuasan, tidak hanya pasien yang berada di wilayah tersebut yang merasakan tetapi dapat menimbulkan ketidakpuasan pada masyarakat sekitarnya. Maka suatu instansi penyedia layanan harus tanggap untuk menjaga kualitas pelayanan demi mempertahankan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori (Gurning, 2018) bahwa kualitas pelayanan hubungannya sangat kuat dengan kepuasan pasien. Jika pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan maka pasien tersebut akan mengajak pasien yang lain untuk menggunakan pelayanan yang telah didapat. Sebaliknya, jika pasien sedikitpun tidak merasa puas maka pasien tersebut akan mengungkapkan kepada masyarakat sekitar bahwa

pelayanan diinstansi penyedia layanan tersebut layanannya sangat buruk bahkan bisa melebihi fakta yang ada.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Engkus (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi tahun 2019, dalam penelitian tersebut menyatakan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dimana kedua variabel ada hubungan yang signifikan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik selanjutnya Puskesmas Cibitung dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah memadai dan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang masih rendah.

Kesimpulan dari uraian diatas yaitu dua variabel penelitian ini masih di dalam kategori cukup menurut data yang diperoleh dari responden, hal tersebut menunjukkan ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pasien yaitu  $p = 0,00$  dan  $\alpha = 0,05$  dimana  $p < \alpha$  maka dinyatakan ada hubungan.

## DISKUSI

Sebuah pelayanan menunjukkan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien Puskesmas Cawas II. Pasien akan merasa puas jika mendapat pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Dalam penelitian ini untuk kualitas pelayanan mayoritas dalam kategori sedang dan untuk kepuasan pasien dalam kategori cukup puas.

Puskesmas Cawas II diharapkan mengaktifkan kembali kotak saran atau penelitian secara berkala agar dapat melakukan pengamatan tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Jika telah diketahui tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka petugas akan lebih mudah dalam menyajikan pelayanan agar sesuai dengan harapan pasien. Bagi pasien diharapkan memahami peran petugas pelayanan yang tidak hanya menyambut kedatangan pasien, ada peran lain yang ditanggung sebagai petugas pelayanan, maka perlu diikuti sosialisasi atau kajian terhadap kualitas pelayanan. Pasien memiliki kebebasan dalam memilih layanan untuk berobat atas pilihannya. Terakhir bagi penelitian selanjutnya, diharapkan tidak hanya meneliti mengenai kualitas pelayanan karena ada beberapa hal lainnya yang ada hubungannya dengan kepuasan pasien, sehingga penelitian selanjutnya dapat mudah berkembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, O., Raviola, R., & Sari, N. (2021). Analisis survei kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan di rumah sakit jiwa tapan Provinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(1).
- Engkus. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governasi*, 5(2).
- Gurning, P. (2018). *Dasar administrasi dan kebijakan kesehatan masyarakat*. Yogyakarta: K-Media.
- Imran, Y., Almasdi, & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3).
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019.
- Sinulingga, D., Tampubolon, E., & Piter, J. (2018). Hubungan persepsi tentang pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 1(1).
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Triwardani. (2017). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Tjiptono, F. (2012). *Service quality and satisfaction*. Jakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Yanti, N. (2019). Analisis faktor faktor yang mempengaruhi kinerja perawat menurut outcome based CRITE in Rabbit. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1).