

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Pada Poskestren POMOSDA Nganjuk)

Achmad Syaichu¹⁾, Lika Mar,atush Sholikhah²⁾, Agustin Sukarsono³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Teknik Industri, STT POMOSDA

e-mail: ¹⁾syaichu07@gmail.com, ²⁾khalikha29@gmail.com, ³⁾agustystt@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji apakah ada pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan pada Poskestren Pomosda Terhadap Kepuasan Pasien. Pasien rawat inap Poskestren Pomosda sebagai populasi dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 68 responden. Dengan metode *SERVQUAL (Service Of Quality)*. Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden sejumlah 68 pasien didapatkan data primer sebagai bahan analisis. Dari hasil analisis tersebut menjadikan bahwasanya variabel bebas yaitu *tangibles, reliability, responsive, assurance, dan empathy* berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan Poskestren Pomosda. Dari hasil pembahasan didapatkan *gap* negatif pada satu dimensi. Dan prioritas perbaikan pelayanan pada Poskestren Pomosda terdapat pada dimensi *assurance* (jaminan), dikarenakan mempunyai *gap* negatif terbesar yaitu -0,20.

Kata Kunci : *Servqual*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Sehat merupakan anugrah dari tuhan yang diterima oleh semua pihak, tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Untuk mewujudkan kesehatan masyarakat yang optimal, maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya adalah penyelenggaraan fasilitas pelayanan kesehatan dalam pesantren.

Poskestren Pomosda adalah Pusat Kesehatan yang terdapat di Pondok Modern Sumber Daya At-Taqwa Nganjuk (POMOSDA) yang berdiri sejak tahun 2015 dimana keberadaan Poskestren ini untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan bagi santri, warga Pondok itu sendiri serta warga masyarakat dilingkungan Pondok umumnya. Poskestren Pomosda mempunyai dua macam jenis pelayanan kesehatan yang diunggulkan, yaitu pelayanan kesehatan yang ada di Poskestren dengan pelayanan rawat inap yang dikhususkan untuk pasien panas / demam (*febris*). Dengan itu Poskestren Pomosda berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan serta mengembangkan dan melengkapi sarana prasarannya tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan.

Poskestren Pomosda adalah Pusat Kesehatan yang terdapat di Pondok Modern Sumber Daya At-Taqwa Nganjuk (POMOSDA) yang berdiri sejak tahun 2009 namun namanya adalah klinik rawat jalan dan seiring perkembangan waktu terbentuklah Poskestren pada tahun 2015 yang keberadaan Poskestren untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan bagi santri, warga Pondok serta warga masyarakat dilingkungan Pondok pada umumnya.

Ketidakpuasan pasien terjadi setelah menggunakan produk atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk atau jasa tidak memenuhi harapan dari pelanggan. Dengan penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan untuk meminimalkan keluhan dan dapat memberikan masukan kepada lembaga dengan menggunakan metode *Service Quality*. Metode *servqual* bagi Poskestren adalah metode yang tepat untuk mengukur seberapa baik kualitas pelayanan di Poskestren Pomosda, serta mengetahui variabel apa dari kualitas pelayanan kesehatan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Poskestren Pomosda.

Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Poskestren Pomosda.
- Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh dari kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada Poskestren Pomosda.

METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini *SERVQUAL (Service Of Quality)*. Populasi yang digunakan adalah semua pasien rawat inap pada Poskestren Pomosda Nganjuk yang terdata pada tahun ajaran 2018 / 2019. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (dalam Fitriana, 2018) dengan tingkat kepercayaan 90%, dan tingkat error 10% adalah :

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = kesalahan dalam pengambilan sampel (10 %)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah : *tangibles, reliability, responsive, assurance, emphty*. Sedangkan variabel terikatnya adalah: kepuasan pasien terhadap pelayanan Poskestren. Pengukuran variabel menggunakan skala *likert*. Sedangkan variabel penelitian sejumlah 19 items.

Skor	Klasifikasi Jawaban
1	= Sangat Tidak Terpenuhi (STT)
2	= Tidak Terpenuhi (TT)
3	= Terpenuhi (T)
4	= Sangat Terpenuhi (ST)

Pedoman interpretasi koefisien korelasi:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Analisis Service Quality

Perhitungan Harapan dan Persepsi Pasien Sebagai Proses untuk Mencari Nilai *Gap*

- Mencari bobot untuk masing-masing atribut

Untuk mencari nilai total pada setiap masing-masing atribut dapat dihitung dengan persamaan :

- Jumlah Harapan

$$\Sigma xi = (\Sigma STT \times 1) + (\Sigma TT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

- Jumlah Persepsi/ Kenyataan

$$\Sigma y_i = (\Sigma STT \times 1) + (\Sigma TT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

- b. Menghitung Rata-rata jawaban responden

Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa sebanyak 39 orang atau sebesar 57,35 % adalah pasien laki-laki. Sedangkan sebanyak 29 orang responden atau sebesar 42,64 % adalah pasien perempuan. Sedangkan berdasarkan umur diketahui bahwa sebanyak 41 responden atau sebesar 60,29 % pasien berumur sekitar 12 tahun hingga 15 tahun. Sedangkan sebanyak 27 responden atau sebesar 39,70 % adalah pasien yang berumur ≥ 16 tahun.

Uji validitas harapan menggunakan SPSS versi 16.0 sebagai berikut:

No	Dimensi	Atribut	R-table	R- hitung	Nilai sig.	Nilai error	Ket
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Fasilitas Memadai	0,2012	0,812	0,00	0,1	Valid
2		Perlengkapan Memenuhi	0,2012	0,744	0,00	0,1	Valid
3		Sarana Komunikasi	0,2012	0,793	0,00	0,1	Valid
4		Jam kerja Poskestren Jelas	0,2012	0,576	0,00	0,1	Valid
5		Puas dengan Fasilitas yang diberikan	0,2012	0,764	0,00	0,1	Valid
6	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Penyampaian Jasa Tepat Waktu	0,2012	0,739	0,00	0,1	Valid
7		Kesesuaian	0,2012	0,754	0,00	0,1	Valid
8		Adanya keamanan data pasien	0,2012	0,626	0,00	0,1	Valid
9		Puas dalam pelayanan administrasi	0,2012	0,793	0,00	0,1	Valid
10	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Respon dan Kesiapan Karyawan	0,2012	0,826	0,00	0,1	Valid
11		Keluangan Waktu Pelayanan	0,2012	0,750	0,00	0,1	Valid
12		Pelayanan yang Cepat dan Efisien	0,2012	0,747	0,00	0,1	Valid
13		Kesopanan Petugas dalam Melayani Pasien	0,2012	0,817	0,00	0,1	Valid
14	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Penanganan	0,2012	0,814	0,00	0,1	Valid
15		Pengetahuan dan Kemampuan SDM	0,2012	0,711	0,00	0,1	Valid
16	Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian Poskestren kepada Pasien	0,2012	0,682	0,00	0,1	Valid
17		Memahami Kebutuhan Khusus Pasien	0,2012	0,692	0,00	0,1	Valid

18		Kemudahan dalam Melakukan Hubungan	0,2012	0,813	0,00	0,1	Valid
19		Puas dengan pelayanan Poskestren	0,2012	0,578	0,00	0,1	Valid
Uji validitas persepsi menggunakan SPSS versi 16.0 sebagai berikut:							
No	Dimensi	Atribut	R-table	R-hitung	Nilai sig.	Nilai error	Ket
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Fasilitas Memadai	0,2012	0,660	0,00	0,1	Valid
2		Perlengkapan Memenuhi	0,2012	0,560	0,00	0,1	Valid
3		Sarana Komunikasi	0,2012	0,695	0,00	0,1	Valid
4		Jam kerja Poskestren Jelas	0,2012	0,330	0,00	0,1	Valid
5		Puas dengan Fasilitas yang diberikan	0,2012	0,509	0,00	0,1	Valid
6	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Penyampaian Jasa Tepat Waktu	0,2012	0,772	0,00	0,1	Valid
7		Kesesuaian	0,2012	0,664	0,00	0,1	Valid
8		Adanya keamanan data pasien	0,2012	0,347	0,00	0,1	Valid
9		Puas dalam pelayanan administrasi	0,2012	0,671	0,00	0,1	Valid
10	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Respon dan Kesiapan Karyawan	0,2012	0,823	0,00	0,1	Valid
11		Keluangan Waktu Pelayanan	0,2012	0,638	0,00	0,1	Valid
12		Pelayanan yang Cepat dan Efisien	0,2012	0,448	0,00	0,1	Valid
13		Kesopanan Petugas dalam Melayani Pasien	0,2012	0,453	0,00	0,1	Valid
14	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Penanganan	0,2012	0,371	0,00	0,1	Valid
15		Pengetahuan dan Kemampuan SDM	0,2012	0,525	0,00	0,1	Valid
16	Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian Poskestren kepada Pasien	0,2012	0,523	0,00	0,1	Valid
17		Memahami Kebutuhan Khusus Pasien	0,2012	0,601	0,00	0,1	Valid
18		Kemudahan dalam Melakukan Hubungan	0,2012	0,812	0,00	0,1	Valid
19		Puas dengan pelayanan Poskestren	0,2012	0,633	0,00	0,1	Valid

Dari hasil data perbandingan diatas menunjukkan r hitung harapan dan kenyataan > r tabel yaitu 0,2012 dengan demikian atribut diatas dinyatakan "valid".

Uji rehabilitas harapan:

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	19

Uji rehabilitas persepsi:

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	19

Pada uji reliabilitas dinyatakan reliable jika nilai *cronbach alpha* mencapai >0,6, sedangkan pada hasil diatas nilai *cronbach alpha* mencapai 0,954 pada variabel harapan dan 0,888 pada variabel persepsi yang mana nilai tersebut sudah menunjukkan hasil yang “reliable”. Sehingga hasil uji validitas dan reliabilitas ini menunjukkan bahwa kuesioner dapat diterima dan dapat digunakan untuk tahap penelitian selanjutnya. Setelah data dinyatakan valid maka data tersebut akan diolah kembali dengan metode *Service Quality*, dimana semua data akan dihitung bobotnya dari semua responden untuk masing-masing atribut.

Menghitung bobot pada Harapan (X) dan Persepsi (Y). Sebagai contoh adalah *Tangibles* 1:

$$\Sigma xi = (\Sigma STT \times 1) + (\Sigma TT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma xi = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (36 \times 3) + (32 \times 4)$$

$$\Sigma xi = (0) + (0) + (108) + (128)$$

$$\Sigma xi = 236$$

$$\Sigma yi = (\Sigma STT \times 1) + (\Sigma TT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma yi = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (33 \times 3) + (35 \times 4)$$

$$\Sigma yi = (0) + (0) + (99) + (140)$$

$$\Sigma yi = 239$$

Perhitungan bobot rata-rata harapan dan persepsi sebagai berikut:

$$T_1 \quad \begin{array}{l} \bar{X}_i = \frac{\Sigma xi}{n} \\ \bar{X}_1 = \frac{236}{68} \\ \bar{X}_1 = 3,47 \end{array} \quad \begin{array}{l} \bar{Y}_i = \frac{\Sigma yi}{n} \\ \bar{Y}_1 = \frac{239}{68} \\ \bar{Y}_1 = 3,51 \end{array}$$

Menghitung nilai *gap*

$$SQ_i = \bar{Y}_i - \bar{X}_i$$

$$SQ_i = 3,51 - 3,47$$

$$SQ_i = 0,04$$

Sehingga didapatkan nilai *SERVQUAL* terbobot adalah sebagai berikut:

Dimensi	Harapan Pelayanan		Persepsi Pelayanan		Gap
	Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	
	Pembobotan	Harapan	Pembobotan	Persepsi	<i>Servqual</i> Terbobot
<i>Tangibles</i>					
T1	236	3,47	239	3,51	0,04
T2	243	3,57	246	3,61	0,04
T3	242	3,55	241	3,54	-0,01
T4	246	3,61	246	3,61	0,00
T5	240	3,52	241	3,54	0,02
	1207	17,72	1213	17,81	0,09
<i>Reliability</i>					
R1	246	3,61	247	3,63	0,02
R2	242	3,55	242	3,55	0,00
R3	244	3,58	246	3,61	0,03
R4	238	3,5	239	3,51	0,01

	970	14,24	974	14,30	0,06
<i>Responsive</i>					
Re1	245	3,6	246	3,61	0,01
Re2	248	3,64	247	3,63	-0,01
Re3	244	3,58	246	3,61	0,03
Re4	245	3,6	246	3,61	0,01
	982	14,42	985	14,46	0,04
<i>Assurance</i>					
A1	239	3,51	234	3,44	-0,07
A2	242	3,55	233	3,42	-0,13
	481	7,06	467	6,86	-0,20
<i>Emphaty</i>					
E1	247	3,63	248	3,64	0,01
E2	242	3,55	240	3,52	-0,03
E3	245	3,6	245	3,60	0,00
E4	254	3,73	255	3,75	0,02
	988	14,51	988	14,51	0,00

Dan nilai *gap* sebagai berikut :

Dimensi	Jumlah rata-rata		Nilai rata-rata		Jumlah	Rata-rata
	Harapan	Persepsi	Harapan	Persepsi		
Tangibles	17,72	17,81	3,54	3,56	0,09	0,018
Reliability	14,24	14,30	3,56	3,57	0,06	0,015
Responsive	14,42	14,46	3,605	3,61	0,04	0,01
Assurance	7,06	6,86	3,53	7,23	-0,20	-0,10
Emphaty	14,51	14,51	3,6275	0,00	0,00	0,00

Semakin besar *gap* dari perhitungan *SERVQUAL Gap 5* ini, maka kualitas pelayanan jasa tersebut berkurang. Sebaliknya, semakin kecil *gapnya* (*gap* tersebut mendekati nol atau positif) maka semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.

Dari penelitian terhadap 68 pelanggan maka didapatkan data primer sebagai bahan analisis. Dari hasil analisis tersebut menjadikan bahwasanya variabel bebas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat inap Poskestren Pomosda. Didapatkan beberapa *gap* terbesar dan *gap* terkecil pada masing-masing dimensi yaitu:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik) : 0,09
- b. *Reliability* (Keandalan) : 0,06
- c. *Responsive* (Daya Tanggap) : 0,04
- d. *Assurance* (Jaminan) : -0,20
- e. *Emphaty* (Empati) : 0,00

Dari data diatas menunjukkan bahwa empat dimensi bernilai *gap* positif dan satu dimensi bernilai *gap* negatif. Dari nilai *gap* di atas diprioritaskan untuk diperbaiki adalah pada dimensi *assurance* (jaminan) karena nilai *gap* negatif terjadi pada semua itemnya.

PENUTUP

Kesimpulan dari hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Tingkat pelayanan pada Poskestren Pomosda termasuk dalam kategori cukup baik namun ada beberapa item yang masih harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi.
- b. Terdapat satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan prioritas perbaikan pelayanan pada Poskestren Pomosda terdapat pada semua item dimensi *assurance* (jaminan) karena memiliki nilai *gap* negatif sebesar -0,20.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Wahyu Kartika. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien
- Erviana, Okky. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Suewondo Kendal
- Febriani, Valentina Anissa. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
- Fitriana, Iftahir Rizka. 2018. Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa SMP Pomosda Menggunakan Metode *Service Quality*
- Herawan, I Gede Asta Wido. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas X Menggunakan Metode *Servqual* dan Saran Perbaikannya
- Listanti, Triana Retno. 2018. Analisa Pengukuran Kualitas Pelayanan Pembayaran Syariah Terhadap Kepuasan Santri SMA Pomosda Menggunakan Metode *Service Quality*
- Nidia. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar
- Nova, Rahadi Fitra. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta
- Poskestren Pomosda. 2015. Profil Poskestren Pomosda Tanjunganom Nganjuk Jawa Timur
- Rahman, Adi Nur. 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Pencarian Pelayanan Kesehatan (*Health Seeking Behavior*) Pada Santri di Pondok Pesantren Al Bisyril Tinmojoyo Semarang
- Santoso, Semiaji. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS Roemani Muhammadiyah Semarang
- Saputra, Angga Adi. 2018. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 3(2), 72-89
- Widyawati, Ikha Wahyu. 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Of Quality*
- Wijaya, Satriya, S.KM.,M.Kes dan Adriansyah, Agus Aan, S.KM.,M.Kes. 2018. Analisis Pelaksanaan Manajemen Pos Kesehatan Pesantren (Poskestren) Assalafi Al Fitrah Kedinding. Surabaya