



Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I

Wayan Bagastia Pradipta*

Komang Adi Sastra Wijaya

I Putu Dharmanu Yudartha

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana

*Correspondence: wayanbagastia12@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the influence of healthcare service quality on community satisfaction at UPTD Puskesmas Klungkung I. This study utilizes the theory by Parasuraman, Zeithaml, and Berry on service quality (X), comprising five indicators: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Community satisfaction (Y) is measured through indicators such as Service, Service Quality and Facilities, and Actual Performance. The research adopts a quantitative method by distributing questionnaires to 100 respondents from the community. Data collection techniques include observation, documentation, and questionnaires analyzed using simple linear regression. The results show that healthcare service quality has a positive and significant influence on community satisfaction. The R^2 value of 0.517 indicates that 51.7% of the variance in community satisfaction is influenced by healthcare service quality. Regression analysis reveals a t-value of 8.956, which is higher than the t-table value of 1.660, with a significance level of 0.000. The highest-scoring indicator is Responsiveness, reflecting the ability of staff to respond promptly and accurately to community complaints. Conversely, the Tangible indicator has the lowest score, highlighting the need to improve physical facilities and equipment availability.

Keywords: Healthcare Service Quality, Community Satisfaction, UPTD Puskesmas Klungkung I.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terkait kualitas pelayanan (X) dengan lima indikator, yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Kepuasan masyarakat (Y) diukur berdasarkan indikator Jasa/Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, serta Kinerja Aktual. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden masyarakat. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, dokumentasi, dan kuesioner yang dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai R^2 sebesar 0,517 menunjukkan bahwa 51,7% variasi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan uji regresi, diperoleh nilai t hitung sebesar 8,956, lebih besar dari t tabel sebesar 1,660, dengan tingkat signifikansi 0,000. Indikator dengan skor tertinggi adalah Daya Tanggap (Responsiveness), menunjukkan bahwa pegawai mampu merespons keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Sebaliknya, indikator Bukti Fisik (Tangible) memiliki skor terendah, menandakan perlunya peningkatan fasilitas fisik dan kelengkapan alat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Masyarakat, UPTD Puskesmas Klungkung I.

I. PENDAHULUAN

Masalah kesehatan menjadi hal yang sangat utama saat ini. Peningkatan taraf hidup masyarakat, disertai dengan meningkatnya pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang diharapkan. Seiring

perkembangan dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang pelayanan kesehatan terutama Rumah Sakit, baik Rumah Sakit Pemerintahan maupun Rumah Sakit Swasta dan tidak terlepas juga dalam hal ini Puskesmas (Anjayati, 2021; Tores, 2018). Puskesmas dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik. Puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalitas pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya. Peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan di setiap Puskesmas yang ada di Indonesia agar kepuasan pelanggan terpenuhi secara maksimal (Setyorini, 2018). Oleh karena itu setiap puskesmas perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Peraturan ini mengatur tentang berbagai aspek yang berkaitan dengan Puskesmas termasuk pelayanan, sumber daya, dan tata kelola. Peraturan ini berisikan terkait dengan definisi umum terkait Puskesmas dan tujuan dari peraturan ini, yaitu untuk meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar yang merata dan terjangkau. Menguraikan fungsi utama Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan dasar. Tugas Puskesmas termasuk promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Menjelaskan jenis-jenis pelayanan yang harus disediakan oleh Puskesmas, seperti pelayanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, pengendalian penyakit menular, serta pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Mengatur tentang tata kelola dan manajemen Puskesmas, termasuk kepemimpinan, perencanaan, dan pelaporan. Menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan Puskesmas. Mengatur tentang sumber daya manusia, fasilitas, dan peralatan yang diperlukan di Puskesmas. Menekankan bahwa Puskesmas harus memiliki tenaga kesehatan yang kompeten dan fasilitas yang memadai. Mengatur tentang sumber-sumber pendanaan untuk Puskesmas, termasuk dana dari pemerintah pusat dan daerah, serta sumber dana lainnya yang sah. Menjelaskan mekanisme pengawasan dan pembinaan terhadap Puskesmas untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Sinambela & Poltak, 2006). Mengatur tentang ketentuan peralihan dari peraturan sebelumnya yang digantikan oleh peraturan ini.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat yang berobat di puskesmas tersebut (Tjiptono et.al., 2005). Kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan merupakan hasil dari perbandingan kinerja dan yang diterima masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan modal dasar untuk membentuk loyalitas yang bisa dijadikan sebagai salah satu senjata untuk meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas. Suatu pelayanan kesehatan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif (Wahyuni & Ardiansyah, 2018). Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini tentu saja sangat penting bagi pelayanan kesehatan di puskesmas. Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui layanan yang telah diberikan kepada masyarakat selama ini telah sesuai dengan harapan masyarakat atau belum (Widodo, 2019).

UPTD Puskesmas Klungkung I adalah sebuah unit pelayanan kesehatan yang terletak di Klungkung, Bali. Sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, Puskesmas ini bertujuan untuk menyediakan Pelayanan kesehatan yang dapat diberikan oleh UPTD Puskesmas Klungkung I berupa 1) Pelayanan Kesehatan Primer, puskesmas ini menyediakan pelayanan kesehatan primer yang meliputi pemeriksaan kesehatan umum, pengobatan ringan, serta penyuluhan tentang kesehatan dan gaya hidup sehat. Tujuan utamanya adalah untuk mencegah penyakit dan mempromosikan kesehatan masyarakat. 2) Pemeriksaan Medis, UPTD Puskesmas Klungkung I menyediakan layanan pemeriksaan medis rutin seperti pemeriksaan tekanan darah, pemeriksaan gula darah, dan pemeriksaan kesehatan lainnya. Hal ini membantu dalam deteksi dini penyakit serta monitoring kondisi kesehatan secara berkala. 3) Program Imunisasi, salah satu fokus utama Puskesmas adalah program imunisasi. UPTD Puskesmas Klungkung I menyediakan vaksinasi untuk anak-anak dan dewasa sesuai dengan jadwal imunisasi yang direkomendasikan oleh Kementerian Kesehatan. Ini bertujuan untuk mencegah penularan penyakit menular yang dapat dicegah melalui vaksinasi. 4) Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak, Puskesmas ini memberikan perhatian khusus pada kesehatan ibu dan anak, termasuk pelayanan

antenatal, persalinan, dan pemeriksaan kesehatan anak. Mereka juga memberikan penyuluhan tentang perawatan bayi, gizi anak, dan tumbuh kembang anak. 5) Pelayanan Keluarga Berencana (KB), UPTD Puskesmas Klungkung I juga menyediakan layanan KB, termasuk konseling tentang berbagai metode kontrasepsi, pemasangan alat kontrasepsi, dan pemantauan kesehatan reproduksi. 6) Penanggulangan Penyakit Menular dan Penyakit Tidak Menular, Puskesmas ini terlibat dalam program penanggulangan penyakit menular seperti tuberkulosis, malaria, dan HIV/AIDS, serta penyakit tidak menular seperti diabetes dan hipertensi. Mereka memberikan diagnosis, pengobatan, dan edukasi kepada pasien. 7) Rujukan dan Kerjasama dengan Fasilitas Kesehatan Lain, jika diperlukan, Puskesmas akan merujuk pasien ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan lain yang lebih spesialis. Mereka juga bekerja sama dengan rumah sakit dan lembaga kesehatan lainnya dalam rangka meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Dengan menyediakan beragam layanan kesehatan primer dan upaya pencegahan, UPTD Puskesmas Klungkung I berperan penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat di wilayahnya. Adapun 10 desa yang menjadi wilayah UPTD Puskesmas Klungkung I, yaitu:

Tabel 1.1 Jumlah Desa dan Masyarakat

NO	DESA	JUMLAH		TOTAL	KK
		L	P		
1	Sp. Kauh	1.166	1.265	2.431	613
2	Sp. Klod	2.800	2.800	5.797	1.512
3	Sp. Klod Kangin	3.590	3.632	7.222	2.048
4	Tojan	1.533	1.603	3.156	775
5	Satra	732	742	1.474	324
6	Gelgel	2.529	2.609	5.138	1.265
7	Kamasan	2.172	2.223	4.395	1.102
8	Kp. Gelgel	628	619	1.247	372
9	Tangkas	1.710	1.681	3.391	884
10	Jumpai	986	1.013	1.999	468
JUMLAH TOTAL		17.866	18.384	36.250	9.363

Sumber: Data diolah oleh Penulis

Berdasarkan tabel diatas jumlah total laki-laki yang ada di 10 desa yang menjadi wilayah UPTD Puskesmas Klungkung I yaitu 17.866 orang, perempuan 18.384 orang sehingga jumlah total 36.250 orang dengan jumlah KK 9.363. Melalui data tabel tersebut UPTD Puskesmas I tergolong melayani masyarakat cukup banyak. Sehingga, UPTD Puskesmas Klungkung I perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kualitas pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas Klungkung I tetap menjadi efektif dan optimal sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Klungkung I masih mengalami kendala atau permasalahan. Adapun kendala/permasalahan yang dialami UPTD Puskesmas Klungkung I yaitu:

1. Kurangnya tempat untuk membangun poli dan tempat parkir, dikarenakan bangunan Puskesmas tidak sesuai dengan standar bangunan puskesmas.
2. Kurangnya dana dari pemerintah pusat untuk melaksanakan renovasi bangunan puskesmas.
3. Banyaknya jumlah pasien yang sering mengakibatkan antrian selalu panjang.
4. Tidak adanya pelayanan persalinan, karena sedikit mendapatkan pasien. Sehingga, biaya operasional dan biaya pemasukan jauh berbeda. Selain itu, tidak adanya pelayanan rawat inap serta dokter spesialis, sehingga apabila terdapat pasien yang membutuhkan pelayanan tersebut akan diarahkan ke rumah sakit terdekat atau ke UPTD Puskesmas Klungkung II.

II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan data yang bentuknya angka-angka yang didapatkan di lapangan mengenai peristiwa yang terjadi saat ini dalam variabel tunggal.

Pendekatan kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang memiliki ciri khas sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas mulai dari perencanaan hingga pembuatan desain penelitian. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kuantitatif merujuk pada suatu pendekatan penelitian yang mendasarkan diri pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk menginvestigasi populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengambilan sampel yang umumnya dilakukan secara acak. Pengumpulan data dalam metode ini menggunakan alat-alat penelitian, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau menggunakan teknik statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk memberikan deskripsi terhadap objek penelitian atau hasil penelitian. Pendekatan dengan metode kuantitatif digunakan dalam menganalisis pengaruh variable. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan (x) terhadap Kepuasan Masyarakat (y) di UPTD Puskesmas Klungkung I.

Teknik penyajian data dalam hal ini adalah sekumpulan informasi tersusun yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh. Teknik penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyajian data dengan menggunakan tabel bertujuan untuk memberikan informasi dan gambaran mengenai numerik atau angka secara terperinci untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data.

III. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei hingga Agustus di UPTD Puskesmas Klungkung I. Dari jumlah keseluruhan masyarakat yang berobat di UPTD Puskesmas Klungkung I, kemudian penulis menentukan ukuran sampel dengan rumus slovin yang menghasilkan jumlah sampelnya menjadi 100 orang, serta dengan menerapkan teknik *purposive sampling* dalam menentukan responden dari jumlah sampel yang telah ditentukan.

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengambil data adalah kuisioner yang disebarakan, dengan hasil analisis yang diperoleh terdapat karakteristik responden sebagian besar berumur >51 tahun sebanyak 34 orang dengan presentase 34%, sedangkan yang terendah berumur 20-30 tahun sebanyak 13 orang dengan presentase 13%. Berdasarkan karakteristik responden menurut jenis kelamin yaitu jumlah presebntase responden tertinggi adalah perempuan sebanyak 54 orang dengan presentase 54%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 46 orang dengan presentase 46%.

Proses uji instrumen penelitian yang dilakukan dengan cara uji validitas dan uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa setiap indikator dari variabel bebas dan variabel terikat telah mampu memenuhi kriteria validitas data dan kriteria reliabilitas, sehingga dapat dikatakan data pada instrument penelitian ini telah valid dan reliabel. Berdasarkan hasil tabulasi jawaban responden terhadap kuisioner yang disebarakan, diperoleh bahwa kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Klungkung I saat ini telah berada dalam kondisi yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai dan tenaga medis di UPTD Puskesmas Klungkung I memberikan layanan yang memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pasien menciptakan pengalaman positif bagi para pengguna layanan. Dengan demikian, keberhasilan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten akan terus mendukung tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap UPTD Puskesmas Klungkung I.

Jawaban responden terkait pernyataan indikator ketanggapan (*responsiveness*) meraih perolehan skor rata-rata tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal tersebut berarti bahwa pegawai dan tenaga medis di UPTD Puskesmas Klungkung I memiliki kemampuan yang sangat baik dalam merespons kebutuhan pasien. Respons yang cepat dan tepat dari tenaga medis memastikan bahwa pasien merasa didengarkan dan mendapatkan perhatian yang mereka butuhkan, sehingga memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap UPTD Puskesmas Klungkung I. Rata-rata skor tertinggi kedua ada pada indikator empati (*emphaty*), yakni sebesar 3,87. Hal ini berarti bahwa pegawai dan tenaga medis di UPTD Puskesmas Klungkung I mampu menunjukkan perhatian dan kepedulian yang tinggi terhadap pasien. Pegawai dan tenaga medis di UPTD Puskesmas Klungkung I berhasil membangun hubungan yang baik dengan pasien, menciptakan lingkungan yang nyaman dan penuh perhatian. Empati yang ditunjukkan oleh para pegawai dan tenaga medis tersebut sangat penting dalam meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Posisi selanjutnya ditempati oleh rata-rata skor indikator kehandalan (reliability). Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai dan tenaga medis di UPTD Puskesmas Klungkung I mampu memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan serta memastikan bahwa setiap tindakan medis dilakukan dengan tepat dan sesuai prosedur. Hal ini pada gilirannya menciptakan kepuasan yang lebih tinggi di kalangan masyarakat, karena mereka dapat mengandalkan puskesmas untuk memenuhi kebutuhan kesehatan secara efektif dan terpercaya.

Rata-rata skor pada indikator jaminan (assurance) juga menunjukkan interval angka dengan kategori yang baik, ini menunjukkan bahwa pegawai dan tenaga medis di UPTD Puskesmas Klungkung I mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan melalui kompetensi, pengetahuan, dan sikap profesional kepada pasien. Pasien merasa yakin bahwa layanan kesehatan yang mereka terima diberikan oleh tenaga ahli yang berkompeten dan dapat dipercaya, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.. Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan jawaban responden pada indikator bukti fisik (tangible) dalam kualitas pelayanan Kesehatan menjadi skor dengan rata-rata terkecil dibandingkan indikator lainnya, sehingga diharapkan UPTD Puskesmas Klungkung I dapat memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek fisik dari layanan yang diberikan. Ini termasuk perbaikan fasilitas fisik seperti kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan peralatan medis yang memadai, serta penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses. Meningkatkan kualitas bukti fisik ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pengalaman positif pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan dari responden, diperoleh bahwa kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I termasuk dalam kategori baik. Jasa/pelayanan menjadi indikator kepuasan masyarakat yang mendapatkan perolehan skor rata-rata tertinggi yakni 3,91 dibandingkan indikator lainnya. Hal ini berarti bahwa pegawai dan tenaga medis di UPTD Puskesmas Klungkung I telah pegawai dan tenaga medis di UPTD Puskesmas Klungkung I telah berhasil memberikan pelayanan yang sangat memuaskan. Mereka menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam memberikan layanan yang cepat, responsif, dan memenuhi ekspektasi pasien. Hal ini seperti yang diungkapkan Sari, (2018) tentang upaya dalam memberikan pelayanan yang efektif telah berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pengalaman yang diterima masyarakat. Indikator yang mempunyai nilai rata-rata skor tertinggi kedua ada pada indikator kualitas pelayanan dan fasilitas. Artinya, berhasil menyediakan fasilitas yang memadai dan layanan yang berkualitas tinggi. Pasien merasa puas dengan kondisi dan kualitas fasilitas yang tersedia, serta dengan standar pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa puskesmas tidak hanya fokus pada aspek pelayanan yang bersifat langsung tetapi juga pada penyediaan lingkungan yang mendukung dan fasilitas yang memenuhi kebutuhan pasien.

Sementara itu, rata-rata skor terendah ada pada indikator kinerja aktual pada produk puskesmas yakni sebesar 3.77. Angka ini sudah masuk kategori baik, tetapi masih perlu untuk dilakukan perbaikan lebih lanjut. Upaya perlu difokuskan pada peningkatan aspek-aspek yang terkait dengan kinerja aktual, seperti efektivitas penyampaian layanan, keakuratan dalam penyediaan fasilitas medis, dan efisiensi operasional. Meskipun skor ini menunjukkan bahwa kinerja produk puskesmas sudah memadai, masih ada ruang untuk peningkatan agar dapat memenuhi ekspektasi pasien secara lebih optimal dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu layanan, yang mencerminkan seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau pengguna. Kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima. Ketika indikator-indikator kualitas pelayanan, seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik, berada pada tingkat yang tinggi, masyarakat cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di UPTD Puskesmas Klungkung I, maka semakin meningkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sesuai dengan hasil uji koefisien determinansi menunjukkan bahwa sebesar 75,4% kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I

dipengaruhi oleh variasi kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan sisanya sebesar 24,6% disebabkan oleh faktor lain seperti kompetensi pegawai, kepercayaan, dan pengalaman pasien.

Pengujian normalitas yang dilakukan juga telah menunjukkan bahwa terdapat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Angka itu menandakan bahwa secara statistik terdapat nilai signifikansi K-S lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,05. Oleh karena itu, model uji dapat dinyatakan telah memenuhi kriteria normalitas suatu data. Setelah itu, dilakukan analisis untuk melihat arah pengaruh dari kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas dengan menggunakan model analisis regresi linear sederhana yang memperoleh hasil $Y = 17,274 + 0,422 X$. Hasil dari uji regresi yang dilakukan memperoleh bahwa terdapat koefisien korelasi sebesar 0,868 antara pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat serta didapat hasil dari β (Koefisien regresi) budaya organisasi sebesar 0,422. Hal ini berarti jika terjadi kenaikan pada variabel kualitas pelayanan kesehatan (X) sebesar 1% maka akan diikuti dengan kenaikan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 42%.

Berdasarkan perhitungan di atas, terdapat makna bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I. Apabila salah satu variabel mengalami peningkatan maka variabel yang berkorelasi juga mengalami peningkatan, begitu juga yang terjadi sebaliknya jika salah satu variabel mengalami penurunan maka variabel yang berkorelasi juga akan menurun.

Sesuai dengan hasil kuisioner pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan yang mana dapat dibuktikan dari rata-rata hasil atau mean yang menunjukkan hasil keseluruhan baik. Dengan begitu, teori menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2011) tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan indikator yang terdiri dari kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti fisik (tangible) sudah diterapkan dengan baik oleh seluruh pegawai dan tenaga medis di UPTD Puskesmas Klungkung I. Serupa dengan itu, variabel kepuasan Masyarakat menurut Tjiptono (2016) yang diukur dengan indikator jasa/pelayanan, kualitas pelayanan dan fasilitas, dan kinerja aktual pada produk puskesmas. Seluruh pegawai dan tenaga medis sudah terlibat dalam memahami dan meningkatkan aspek-aspek tersebut untuk memastikan bahwa masyarakat atau pasien puas terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu pengaruh kualitas pelayanan masyarakat sangat penting untuk kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I.

IV. Penutup

Simpulan

Berdasarkan pada pembahasan data dalam bab sebelumnya tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan sebagai variabel X terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel Y di UPTD Puskesmas Klungkung I, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Penerapan kualitas pelayanan kesehatan oleh pegawai dan petugas medis di UPTD Puskesmas Klungkung I sudah tepat dilakukan. Dibuktikan dengan adanya respon dari masyarakat yang berobot terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah masuk dalam kategori baik, sebab rata-rata skor yang didapatkan dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3,83 yang berada pada interval 3,41-4,20. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Klungkung I dalam keadaan yang baik dengan rata-rata skor tertinggi dari distribusi jawaban responden terdapat pada indikator ketanggapan (responsiveness), yakni sebesar 3,94. Mempunyai arti bahwa pegawai dan petugas medis telah menunjukkan kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta siap memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien, sehingga mereka merasa lebih aman dan nyaman selama mendapatkan pelayanan.
2. Kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I dapat dinilai baik yang mana terlihat dari hasil kuisioner mengenai kepuasan masyarakat memiliki nilai rata-rata tertinggi yakni sebesar 3,82 dan berada pada interval 3,41-4,20. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat secara umum merasa puas dengan

layanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Klungkung I serta pasien merasa bahwa pelayanan yang diterima memenuhi harapan pasien dalam banyak aspek. Rata-rata skor tertinggi dari jawaban responden terdapat pada indikator jasa/pelayanan, yaitu sebesar 3,91. Memiliki arti bahwa pegawai dan tenaga medis di UPTD Puskesmas Klungkung I telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam hal memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini mencerminkan bahwa layanan yang diberikan dianggap sangat memuaskan oleh pasien, dengan pelayanan yang cepat, responsif, dan memenuhi harapan pasien.

3. Pengaruh secara parsial dari kualitas pelayanan kesehatan terhadap variabel kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I adalah positif. Hal tersebut dibuktikan setelah memperoleh hasil dari dilakukannya uji regresi linear sederhana dan uji signifikansi terhadap kedua variabel sesuai dengan data hasil jawaban kuisioner yang telah diisi oleh responden. Hasil analisis regresi linear memperoleh nilai Koefisien Korelasi sebesar 0,868. Sedangkan signifikansi dilakukan dengan menggunakan uji analisis t-test yang memperoleh hasil t-hitung = 17,331 dan t-tabel = 1,660. Hal ini berarti t-hitung > t-tabel dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga diperoleh bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pengaruh secara parsial dari kualitas pelayanan kesehatan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di UPTD Puskesmas Klungkung I adalah positif dan signifikan.
4. Terdapat pengaruh determinan dari kualitas pelayanan kesehatan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di UPTD Puskesmas Klungkung I sebesar 75,4%. Data ini sesuai dengan hasil analisis regresi linear yang menghasilkan nilai R Square sebesar 0,754 yang mempunyai arti bahwa sebesar 75,4 % variasi kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan 24,6% sebagai sisanya berasal dari faktor lain seperti kompetensi pegawai, kepercayaan, dan pengalaman pasien.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat menyajikan beberapa saran yang dapat dijadikan acuan bagi pihak instansi dalam hal mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat, bagi pegawai dan tenaga medis, serta bagi peneliti selanjutnya, yakni sebagai berikut:

Bagi UPTD Puskesmas Klungkung I: Hasil dari penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat di UPTD Puskesmas Klungkung I. Dengan begitu, sebaiknya UPTD Puskesmas Klungkung I lebih memperhatikan terkait dengan tata letak ruangan pemeriksaan untuk memastikan alur pelayanan yang lebih efisien dan nyaman bagi pasien. Selain itu, kenyamanan ruang tunggu perlu diperhatikan dengan menambah fasilitas yang mendukung, seperti tempat duduk dan pendingin ruangan yang memadai. Kebersihan ruangan pemeriksaan dan peralatan medis juga harus dijaga dengan melakukan pembersihan dan sterilisasi secara rutin untuk mencegah infeksi dan memastikan alat-alat siap digunakan kapan saja. Kelengkapan fasilitas di puskesmas juga perlu ditingkatkan dengan menambah dan memperbarui alat medis yang diperlukan, sehingga pelayanan kesehatan dapat diberikan dengan lebih optimal.

Bagi Pegawai dan Tenaga Medis UPTD Puskesmas Klungkung I: Setiap pegawai dan tenaga medis harus memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan medisnya. Selain itu, pegawai dan tenaga medis harus bersikap ramah dan komunikatif, memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami agar pasien merasa nyaman dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Kebersihan diri, ruang kerja, dan peralatan medis juga harus selalu dijaga untuk memastikan standar higienitas yang tinggi. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan dapat berlangsung secara optimal, dan kepuasan pasien pun dapat tercapai..

Bagi peneliti selanjutnya: Dalam penelitian yang dilakukan ini, penulis hanya mampu meneliti dan mengkaji tentang kualitas pelayanan kesehatan yang dapat memberikan pengaruh bagi kepuasan masyarakat. Perlu adanya penelitian lebih lanjut dan mendalam terkait dengan berbagai faktor lain yang memiliki potensi mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan begitu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain seperti kompetensi pegawai, kepercayaan dan lain-lain yang dapat diterapkan sebagai bahan untuk membandingkan. Serta diharapkan penelitian selanjutnya dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dari sebelumnya.

Daftar Pustaka

- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1), 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Sari, L. (2018). Studi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas A. Portal Penelitian Kesehatan. <https://www.portalpenelitiankesehatan.com/studi-pengaruh-kualitas-pelayanan-puskesmas-a>
- Setyorini, A. (2018). Hubungan Self Efficacy dengan Self Care Management Lansia yang Menderita Hipertensi di Posyandu Lansia Padukuhan Panggang III Binaan Puskesmas Panggang I Gunungkidul. *Health Sciences and Pharmacy Journal*, 2(2), 58-64.
- Sinambela, Lijan Poltak (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Alfa beta, Bandung
- Tjiptono, F. (2016). Kewirausahaan, Kinerja Keuangan, dan Kelangngan Bisnis. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 15(1), 17. <https://doi.org/10.25124/jmi.v15i1.389>
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra (2005). Service Quality & Statisfication. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tores, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanah Abang Kecamatan Batanghari Leko. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 1(1), 60. <https://doi.org/10.51877/mnjm.v1i1.20>
- Wahyuni, E., & Ardiansyah, R. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas E. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 11(1), 23-30.
- Widodo, T. (2019). Evaluasi kualitas pelayanan di Puskesmas F dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan*, 14(3), 89-97.
- Wijaya, T. (2021, Januari 25). Evaluasi pelayanan kesehatan di Puskesmas B: Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Info Kesehatan. <https://www.infokesehatan.com/evaluasi-pelayanan-puskesmas-b>
- Yuliana, M. (2020, Oktober 30). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas C. *Jurnal Online Kesehatan*. <http://www.jurnalonlinekesehatan.com/pengaruh-dimensi-kualitas-pelayanan-puskesmas-e>
- Yusuf, M., & Fajar, S. (2020). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas G. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Kesehatan*, 7(2), 111-119.
- Zahra, N. (2021, April 3). Studi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas G. Informasi Kesehatan Terbaru. <https://www.informasikesehatanterbaru.com/studi-kepuasan-pasien-kualitas-pelayanan-puskesmas-g>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2011). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.
- Zulkifli, R., & Hasan, A. (2017). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas H. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 6(1), 50-58.