

DOI: <http://dx.doi.org/10.30867/sago.v5i2.1467>
<https://ejournal.poltekkesaceh.ac.id/index.php/gikes>

Poltekkes Kemenkes Aceh

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode servqual di Puskesmas Tawangrejo

Service quality on outpatient satisfaction using servqual method at Tawangrejo Health Center

Intan Septyaningrum^{1*}, Riska Ratnawati², Retno Widiarini³

Abstract

Background: Based on the minimum service standard that must be achieved, namely $\geq 90\%$, however the level of patient satisfaction has not yet reached the Minimum Service Standard (SPM) of 84,98 and there are several complaints from several patients regarding health services, there are still officers who are less friendly and polite to patients and lack of health center staff.

Objective: The research aims to analyze the influence of service quality on outpatient satisfaction using the servqual method.

Method: This research uses a cross sectional study design. The total sample was 96 respondents with a sampling technique using Proportional Random Sampling. The research location was carried out at the Tawangrejo Community Health Center in 2023. Data collection used a questionnaire and was based on patient visit data. Data processing uses editing, coding and data entry. Analysis used univariate and bivariate analysis with chi-square test using SPSS 16,0

Results: The results of data processing using the Chi-Square test show that the p value is $0,040 < \alpha = 0,005$, showing a PR value of 2,759 and a value (95% CI = 1,134 – 6,711) which means there is a relationship between service quality and outpatient satisfaction in the Tawangrejo Community Health Center Working Area.

Conclusion: There is an influence between service quality on outpatient satisfaction in the Tawangrejo Community Health Center Working Area. It is hoped that the suggestions given by the Tawangrejo Community Health Center can further maintain and improve the quality of services that have been provided so far and immediately improve patient complaints.

Keywords

Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient Care

Abstrak

Latar Belakang: Berdasarkan standar pelayanan minimal yang harus dicapai yaitu $\geq 90\%$, namun tingkat kepuasan pasien belum mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebesar 84,98 dan terdapat beberapa keluhan dari beberapa pasien terhadap pelayanan kesehatan masih ada petugas yang bersikap kurang ramah dan sopan kepada pasien dan kurangnya petugas puskesmas.

Tujuan: Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode servqual.

Metode: Penelitian menggunakan desain studi cross sectional. Jumlah sampel 96 responden dengan teknik pengambilan sampel Proportional Random Sampling. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Tawangrejo tahun 2023. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan berdasarkan data kunjungan pasien. Pengolahan data yaitu editing, coding, dan entry data. Analisis data yaitu analisis univariat dan bivariat dengan uji chi-square menggunakan SPSS 16,0.

Hasil : Hasil pengolahan data menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa nilai $p = 0,040 < \alpha = 0,005$ berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Tawangrejo.

¹ Jurusan Kesehatan Masyarakat, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun, Jl. Taman Praja No.25 63139 Kota Madiun, Jawa Timur, Indonesia.
E-mail : septyani52@gmail.com

² Jurusan Kesehatan Masyarakat, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun, Jl. Taman Praja No.25 63139 Kota Madiun, Jawa Timur, Indonesia.

³ Jurusan Kesehatan Masyarakat, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun, Jl. Taman Praja No.25 63139 Kota Madiun, Jawa Timur, Indonesia

Penulis Koresponding:

Intan Septyaningrum: Jurusan Kesehatan Masyarakat, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun, Jl. Taman Praja No.25 63139, Kota Madiun, Jawa Timur, Indonesia. E-mail: septyani52@gmail.com

Kesimpulan: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Tawangrejo. Saran yang diberikan diharapkan Puskesmas Tawangrejo dapat lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama ini dan segera memperbaiki keluhan-keluhan pasien.

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

Pendahuluan

Kepuasan rawat jalan di Puskesmas Tawangrejo berdasarkan 3 dimensi yaitu ketanggapan, kenyamanan dan tepat waktu. Kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh adanya petugas medis yang kurang ramah dan sopan dalam melayani pasien serta adanya kekeliruan dalam penulisan resep obat pasien. Oleh sebab itu banyak masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Tawangrejo (Tawangrejo, 2020). Model *servqual* berkaitan erat dengan kepuasan konsumen atau pasien yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan dikonfirmasi (Sulastri et al., 2021).

Berdasarkan laporan kunjungan pasien Puskesmas Tawangrejo pada 3 bulan terakhir, dengan jumlah kunjungan pasien 2.105 di bulan oktober. Sedangkan di bulan november dengan kunjungan pasien jumlah 2.291 pasien, Sedangkan di bulan Desember dengan kunjungan pasien jumlah 2.196 pasien dan total keseluruhan tiga bulan terakhir periode Oktober sampai desember sebanyak 6.592 pasien sesuai dengan data setiap kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Tawangrejo. Berdasarkan standar pelayanan minimal yang harus dicapai yaitu $\geq 90\%$. Namun kenyataan tingkat kepuasan pasien belum mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Hal tersebut dipengaruhi karena adanya fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas Tawangrejo kurang memadai sehingga pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan merasa kurang puas (Tawangrejo, 2022).

Data dari kotak saran yang berada di Puskesmas Tawangrejo tahun 2022, terdapat beberapa keluhan dari beberapa pasien terhadap kurangnya petugas puskesmas sehingga membuat pelayanan menjadi lama dan tidak bisa tepat dengan waktu yang sudah ada di peraturan. Kajian terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode *Servqual* (Ulkhag & Br. Barus, 2017).

Hal ini masih sangat jarang dilakukan, apalagi di Puskesmas Tawangrejo. Berdasarkan

kajian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus: Puskesmas Tawangrejo).

Metode

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Wilayah Kerja Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun pada tanggal 14 – 20 Agustus 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien rawat jalan di Puskesmas Tawangrejo dalam 3 bulan terakhir yakni pada tahun 2022 sebanyak 6.592 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tawangrejo sejumlah 96 responden. Kriteria inklusi dalam penelitian ini yaitu pasien umum dan pasien BPJS yang memanfaatkan pelayanan unit rawat jalan di Puskesmas Tawangrejo. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien dengan gangguan jiwa.

Teknik sampling yaitu menggunakan *probability sampling* dengan teknik *random sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan metode wawancara dan menggunakan data sekunder untuk mengetahui data kunjungan pasien 3 bulan terakhir. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi-Square* dengan bantuan SPSS *for window versi 16*. Jumlah sampel yang diambil berdasarkan rumus slovin sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel/ jumlah responden

N : Ukuran populasi

d : Tingkat Kepercayaan / Ketepatan (10%)

Hasil

Tabel 1. Karakteristik responden di wilayah kerja Puskesmas Tawangrejo

Karakteristik Responden	f	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	23	24
Perempuan	73	76
Usia		
17-25 Tahun	19	19,8
26-35 Tahun	34	35,4
36-45 Tahun	17	17,7
46-55 Tahun	12	12,5
56-65 Tahun	11	11,5
≥ 65 Tahun ke atas	3	3,1
Pendidikan		
Pendidikan Dasar	20	20,8
Pendidikan Menengah	53	55,2
Pendidikan Tinggi	23	24

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tabel 1. menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 76,0% dengan rata-rata usia 26-35 tahun sebanyak 35,4%. Sebagian besar

responden berpendidikan menengah dengan persentase 55,3%.

Berdasarkan tabel 2. sebagian responden kebanyakan dengan kualitas pelayanan baik dengan persentase 56,2% dengan tingkat kepuasan responden banyak yang merasa tidak puas sebanyak 63,5%. Sedangkan pada tabel 3, menunjukkan bahwa responden di rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Tawangrejo tahun 2023 yang mendapatkan kualitas pelayanan kurang baik dan tidak puas sebesar 33,3%, Pasien dengan kualitas pelayanan baik dan puas sebesar 26%. Berdasarkan analisis data dengan menggunakan uji *chi-square* terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Tawangrejo dengan *p value* 0,040.

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

Variabel	f	%
Kualitas Pelayanan		
Baik	54	56,2
Kurang Baik	42	43,8
Kepuasan Pasien		
Puas	35	36,5
Tidak Puas	61	63,5

Tabel 3. Tabulasi Silang pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan

Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien				Total		PR	95%CI	Nilai P
	Puas		Tidak Puas		f	%			
	f	%	f	%					
Baik	25	26	29	30,2	54	100	2,759	(1,134-6,711)	0,040
Kurang Baik	10	10,4	32	33,3	42	100			
Total	35	36,5	61	63,5	96	100			

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun tahun 2023 dapat diketahui ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hairil Akbar dalam Hubungan mutu pelayan petugas Kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas x bahwa Ada hubungan antara kualitas pelayanan tenaga kesehatan yang berminat. Tindak lanjut rawat jalan tersebut, Suasana kerja di perusahaan, Kemampuan kerja karyawan, Lingkungan fisik

tempat kerja, Perlengkapan dan fasilitas, dan prosedur kerja di perusahaan tersebut (Fristiohady et al., 2020).

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Kuky Jenitha Rosalia dan Ni Ketut Purnawati (2018), yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD surya hasadha di Denpasar yang menyatakan hasilnya menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar. Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah (2017) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien

Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya (Sulamsih et al., 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh (Bata et al., 2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan tangibles dengan kepuasan pasien di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja dengan nilai $p = 0,001$ (Setyaningsih, 2013). Hasil penelitian ini sejalan pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Rensiner et al. (2018) yang menyatakan sebagian besar responden kurang setuju dengan pernyataan kenyamanan ruang tunggu di loket, kenyamanan ruang tunggu di poliklinik, kenyamanan ruang tunggu di apotek dan ketersediaan informasi (Apriani & Nurcahyo, 2021).

Penelitian ini juga sejalan dengan (Suryoputro et al., 2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik namun belum memenuhi harapan pasien. Tangible (bukti fisik) dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan. Responsiveness (daya tanggap) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan untuk pelayanan yang diterima oleh seseorang yang menginginkan pelayanan merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera (Yusra, 2020; Handayani, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Djafar (2018) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di puskesmas tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien (Santoso, 2021). Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di puskesmas tersebut maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Hasil penelitian ini semakin diperkuat oleh studi (Merry, 2020)

tentang Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD kota Makassar pada tahun 2015, kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan lima dimensi menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan dari kelima dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (Nippi et al., 2020).

Hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pasien rawat jalan diketahui bahwa sebagian responden tidak merasa puas dengan pelayanan di puskesmas tawangrejo hal tersebut dikarenakan kurangnya ketersediaan lahan parkir yang memadai apalagi yang menaiki mobil sehingga sering terjadinya kecelakaan. Dalam melakukan pelayanan masih kurang tepat waktu, ada sebagian responden yang mengatakan bahwa pernah terjadi resep obat yang tertukar dan petugas apotek tidak menjelaskan dosis pemakaian obat secara rinci kepada pasien (Anjayati, 2021).

Berdasarkan penelitian responden dengan kualitas pelayanan baik dan merasa puas disebabkan oleh petugas memberikan hubungan komunikasi yang baik dengan pasien, memahami kebutuhan pasien dan tanpa membedakan status sehingga pasien merasa puas. Responden dengan kualitas baik dan merasa tidak puas disebabkan karena waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan peraturan dan petugas penunjang (laboratorium, farmasi dan gizi), tidak segera merespon dengan cepat ketika pasien bertanya serta tidak tepat waktu dalam memberikan obat kepada pasien (Mutia & Rachmawati, 2020).

Responden dengan kualitas pelayanan kurang baik namun merasa puas disebabkan karena didukung dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yang termasuk dalam kategori kurang baik antara lain pada dimensi *tangibel* pada pernyataan ketersediaan lahan parkir yang belum memadai, pada dimensi *reliability* pada pernyataan ketepatan waktu pelayanan belum sesuai dengan peraturan, pada dimensi *responsiveness* pada pernyataan petugas apotek belum menjelaskan informasi cara pakai, dosis pemakaian dan efek samping obat. Sedangkan responden dengan kualitas pelayanan kurang baik namun merasa tidak puas dikarenakan pasien tetap merasakan manfaat dari pelayanan oleh petugas meski kurang memuaskan, hal tersebut didukung dengan wawancara langsung kepada pasien yang menyatakan bahwa terdapat kekeliruan dari petugas apotek dalam penulisan

identitas yang berkaitan dengan resep obat pasien. Solusi yang dapat diberikan untuk mengatasi faktor penyebab masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Tawangrejo dapat dilakukan dengan lebih teliti dalam menuliskan resep pasien dan sebaiknya petugas diberikan arahan dan sanksi agar tidak terulang kejadian yang sama.

Kesimpulan

Sebagian besar responden di Wilayah Kerja Puskesmas Tawangrejo menerapkan kualitas pelayanan yang kurang baik sehingga responden banyak yang merasa tidak puas. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Tawangrejo. Saran, Puskesmas Tawangrejo lebih meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan arahan dan sanksi kepada petugas apabila terjadi kesalahan kembali agar tidak terulang kejadian yang sama.

Deklarasi Konflik Kepentingan

Dalam artikel ini penulis atau instansi terkait tidak memiliki potensi konflik kepentingan dan penelitian telah berdasarkan nilai publikasi.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada Dinas Kesehatan Kota Madiun yang telah membantu dan memberikan izin pelaksanaan penelitian. Kepada Kepala Puskesmas Tawangrejo Kota Madiun beserta staff yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian.

Daftar Rujukan

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>

Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat kepuasan pasien RSIA Siti Hawa dalam upaya

peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3, 150–155.

<https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>

Asmin, N., & Sabil, F. A. (2022). Nurlin hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2), 280–287.

Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis kualitas pelayanan puskesmas dengan metode servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82.

<https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>

Fristiohady, A., Fitrawan, L. O. M., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan metode servqual. *Jurnal Surya Medika*, 6(1), 6–12.

<https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1442>

Mutia, C. S., & Rachmawati, R. (2020). Pengaruh modifikasi menu makanan lunak terhadap tingkat kepuasan pasien dan sisa makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Banda Aceh. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 152–158.

<https://doi.org/10.30867/gikes.v1i2.408>

Santoso, T. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aur Beduri Kecamatan Nalo Tantan Kabupaten Merangin tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Dan Sains Terapan*, 7(1), 1–6.

Setyaningsih, I. (2013). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan pendekatan lean service dan service performance (LEAN SERVPERF) Studi Kasus Rumah Sakit X. *Spektrum Industri*, 11(2), 133.

<https://doi.org/10.12928/si.v11i2.1657>

Sulamsih, S., Dwiyanto, Y., Purnama, A., Pudjiastuti, D. R., Maladewi, Ramdan, E. Y., Kristianingsih, Partini, Sari, R., Jiwanti, S., & Sukirah, U. (2022). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap covid-19 berdasarkan metode servqual. *Journal of Management Nursing*, 1(02), 38–45.

- <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i02.16>
- Sulastri, Litik, S. K. A., & Sirait, R. W. (2021). Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Pangan Gizi Dan Kesehatan*, 10(2), 94–107.
<https://doi.org/10.51556/ejpazih.v10i2.158>
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode fuzzy servqual dalam mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas layanan BPJS kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90–101.
<https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2944>
- Tawangrejo, UPTD Puskesmas. (2020). *Profil Puskesmas Tawangrejo 2020*. UPTD Puskesmas Tawangrejo.
- Tawangrejo, UPTS Puskesmas. (2022). *Profil Puskesmas 2022*. UPTD Puskesmas Tawangrejo.
- Ulkhq, M. M., & Br. Barus, M. P. (2017). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan servqual: studi kasus layanan indihome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), 61.
<https://doi.org/10.30656/jsmi.v1i2.365>
- Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201–206. <https://doi.org/10.30867/gikes.v1i2.416>