

# **PENGARUH PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GARDUJAYA KECAMATAN PANAWANGAN KABUPATEN CIAMIS**

**Fauzan Zulfiar<sup>1</sup>, R. Didi Djadjuli<sup>2</sup>, Etih Henriyani<sup>3</sup>**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail: fauzanzulfiar2106@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatar belakangi oleh pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Gardujaya belum memberikan kepuasan kepada pasien secara optimal. Tujuan dari penelitian, 1) Untuk mengetahui pelayanan kesehatan di Puskesmas Gardujaya 2) Untuk mengetahui kepuasan pasien di puskesmas Gardujaya 3) Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan Pasien di Puskesmas Gardujaya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi diambil dari rata-rata pasien yang datang ke Puskesmas Gardujaya sebanyak 40 orang. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik slovin sebanyak 29 orang. Teknik analisis data yaitu uji instrument, analisis regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis. Dari hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa : Hasil penelitian mengenai pelayanan di Puskesmas Gardujaya diperoleh skor sebesar 97,4 atau 67,17% termasuk kategori cukup baik. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Gardujaya sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Gardujaya sebesar 1.169 dengan rata-rata skor sebesar 97,41 atau 67,18% termasuk kategori cukup baik, artinya kepuasan pasien Puskesmas Gardujaya sudah cukup baik sesuai dengan indikator kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian bahwa perhitungan korelasi antara dua variabel yaitu pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y), didapat nilai  $r_{xy}$  sebesar 0,67 dengan menggunakan pedoman untuk memberikan interpretasi keefisien korelasi maka dapat dianalisis bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan dengan kepuasan pasien. Selanjutnya dari perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 44,89 yang artinya 44,89% kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan*

**Kata Kunci :** *Pelayanan, Kepuasan Pasien*

## PENDAHULUAN

Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan karena pada dasarnya suatu pelayanan berkualitas akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standarisasi yang ada di setiap perusahaan, yakni bagaimana para birokrat menunjukkan suatu sikap pelayanan atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara baik dan memuaskan. Suatu pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan para pelanggan sehingga menjadi tugas para penyedia dan pemberi jasa, dalam hal ini para birokrat pelayanan yang di tuntun kemampuannya untuk dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pelanggan atas jasa tersebut (Barata : 2014)

Di masa ini pelanggan merupakan peranan yang sangat penting dalam perusahaan, hal ini di karenakan kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan dihasilkan dari interaksi pelanggan dengan perusahaan, oleh karena itu pemahaman pelanggan yang lebih baik akan mengarahkan pada tingkat kepuasan dan kesetiaan yang lebih baik. pelanggan sangat puas percaya bahwa perusahaan sangat memahami dan memperhatikan kebutuhan harapan setiap konsumennya. Untuk menentukan tingkat kepuasan terdapat beberapa

faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu, faktor yang berhubungan dengan kualitas produk dan pelayanan dan faktor yang berhubungan dengan harga dan biaya (Kotler, 2016).

Pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2015). Dalam mengukur pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut akan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut (Syafudin, 2011).

Puskesmas Gardujaya merupakan salah satu Puskesmas yang memberikan pelayanan Rawat Jalan. Bagi masyarakat Puskesmas adalah

satu-satunya sarana kesehatan atau tempat berobat yang disediakan pemerintah terdekat dan dengan biaya terjangkau. Biaya berobat kerumah sakit terlalu mahal membuat puskesmas menjadi sarana kesehatan yang diharapkan masyarakat. Puskesmas Gardujaya memegang peranan yang cukup penting dalam menjaga sekaligus mengobati kesehatan masyarakat Gardujaya. Pentingnya peranan puskesmas ini menuntut puskesmas untuk memberi pelayanan yang lebih baik. Puskesmas Gardujaya sebagai satu-satunya fasilitas kesehatan terdekat dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, cepat, tepat dan bermutu serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Profil Puskesmas Gardujaya, 2020)

Permasalahan yang terjadi berdasarkan hasil peninjauan awal peneliti diketahui adanya ketidakpuasan dari pasien puskesmas di Desa Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis dengan indikator-indikator masalah sebagai berikut :

1. Pasien tidak menerima obat langsung dari puskesmas dan harus menebus obat dari luar puskesmas atau apotek. Hal ini disebabkan karena pihak Puskesmas Gardujaya tidak memiliki ruangan apotek sendiri dan harus bekerjasama dengan pihak lain
2. Adanya batas waktu yang diberikan untuk konsultasi terkait

kesehatan pasien, sehingga pasien kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan pegawai yang dimiliki oleh pihak Puskesmas Gardujaya seperti adanya rangkap pekerjaan yang dilakukan

Permasalahan tersebut terjadi disebabkan karena pelayanan Puskesmas Gardujaya yang belum berkualitas. Hal tersebut tercermin dari adanya indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kurangnya ketersediaan obat-obatan dari puskesmas sehingga kebutuhan pasien kurang terpenuhi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tidak tersedianya apotek pada Puskesmas Gardujaya dan obat yang disediakan cukup terbatas
2. Tidak terjalinya komunikasi yang baik antara pegawai Puskesmas dengan para pasien. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya ramah tamah yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan seperti menyapa pasien yang datang dan menanyakan setiap keluhan pasien

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Pelayanan**

Menurut Gronroos yang dikutip dari Ratminto (2005 : 2), "pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Menurut Moenir (2010: 204) pelayanan adalah “proses yang diarahkan secara khusus oleh penyelenggara pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/kepentingan pribadi melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani”. Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2010:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan

## **2. Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2016 : 5) pelayanan publik adalah “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi/instansi berdasarkan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sedangkan menurut Ratminto (2015 : 5) pelayanan publik adalah “segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab oleh penyelenggara pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat”.

## **3. Pelayanan Kesehatan**

Menurut Alamsyah (2011:21) manajemen kesehatan adalah penerapan manajemen dalam sistem pelayanan

kesehatan masyarakat sehingga yang menjadi objek atau sasaran manajemen adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Kesehatan adalah kesehatan individu maupun sebagai kesehatan masyarakat, merupakan interaksi harmonis antara beberapa faktor, yaitu lingkungan, gaya hidup/perilaku, dan pelayanan kesehatan (Alamsyah, 2011:34)

## **4. Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Dimensi *Service Quality* Konsep Dimensi yang dapat menentukan keberhasilan dalam kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah,2018:72) untuk lebih jelasnya akan peneliti uraikan secara terperinci sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), kualitas pelayanan terlihat dari faktor yang tampak dengan mata.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keragu-raguan

timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan.

5. Empati (*Empathy*), adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan.

#### 5. Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2016 : 177) mengatakan Kepuasan pelanggan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan”. Sedangkan menurut Rahmayanty (2010 : 32) pelanggan adalah “orang yang sudah pernah atau telah membeli dan menggunakan suatu produk barang atau jasa pada suatu perusahaan”.

Menurut Engel, et.al (Tjiptono, 2012 : 349) Kepuasan pelanggan merupakan “evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan”.

#### 6. Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut Mamik (2017 : 3) menyebutkan bahwa dimensi kepuasan dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu :

- a. Hubungan Dokter dan Pasien  
Disini diharapkan dokter dapat bersedia memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya secara pribadi, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui oleh pasien.
- b. Kenyamanan Pelayanan (*Amenities*)  
Untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, suasana pelayanan yang nyaman harus terus dipertahankan.
- c. Kebebasan Melakukan Pilihan (*Choice*)  
Memberikan kebebasan kepada pasien untuk memilih serta menentukan pelayanan kesehatan adalah salah satu dari kewajiban etik.
- d. Pengetahuan dan Kompetensi Teknis  
Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang didukung oleh pengetahuan dan teknis bukan saja merupakan bagian dari kewajiban etik, tetapi juga merupakan prinsip pokok penerapan standar pelayanan profesi.
- e. Efektifitas Pelayanan  
Makin tinggi efektifitas pelayanan kesehatan maka makin tinggi pula kualitas pelayanan kesehatan.
- f. Keamanan Tindakan (*Safety*)

Keamanan tindakan adalah bagian dari kewajiban etik serta prinsip pokok penerapan standar pelayanan profesi.

## **METODE**

### **1. Desain Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sujarweni (2014:39) “penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran)”

Dengan demikian metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif sehingga penulis akan menganalisis secara deskriptif mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis.

### **2. Operarasionalisasi Variabel**

1. Variabel bebas (X) yaitu Kualitas pelayanan, dengan menggunakan dimensi dengan indikator sebagai berikut :
  - a. Bentuk Fisik (*Tangibles*)
  - b. Keandalan (*Reliability*)
  - c. Daya Tangkap (*Responsiveness*)
  - d. Jaminan (*Assurance*)
  - e. Empati (*Empathy*)
2. Variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan pelanggan, yang dapat diukur melalui indikator-

indikator Variabel Bebas terdiri dari :

- a. Hubungan Dokter dan Pasien
- b. Kenyamanan Pelayanan
- c. Kebebasan Melakukan Pilihan
- d. Pengetahuan dan Kompetensi Teknis Daya tahan
- e. Efektifitas Pelayanan
- f. Keamanan Tindakan

### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi ini diambil dari jumlah pasien yang berkunjung di Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis rata-rata per bulan adalah 40 orang. Adapun besarnya sampel yang diambil menggunakan rumus slovin (Arikunto, 2010:179). Maka dari itu jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 28,57 orang dan dibulatkan menjadi 29 orang pasien

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2018:224) teknik pengumpulan data adalah “langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Teknik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan  
Teknik pengumpulan data penelitian dengan cara membaca dan menelaah buku-buku *literature*, artikel, jurnal dan sumber-sumber tertulis lainnya yang diperlukan dan berkaitan dengan variabel yang diteliti
2. Studi Lapangan

Teknik pengumpulan data yang secara langsung ke lapangan guna mendapatkan data primer. Teknik studi lapangan yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap gejala dan perilaku objek penelitian.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang secara langsung berhadapan dengan responden yang dianggap mampu memberikan keterangan tambahan yang dibutuhkan dalam penelitian.

c. Penyebaran angket (kuesioner)

Teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan atau pernyataan tersebut.

## 5. Teknik Pengolahan / Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Desa Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis. Untuk menjawab rumusan

masalah pertama dan kedua, selanjutnya penulis menganalisa data hasil angket dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif melalui pengelolaan data yang dideskripsikan ke dalam table distribusi frekuensi dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan rentang, yaitu dengan cara skor atau nilai tertinggi dikurangi nilai terendah Variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y)
2. Menentukan kategori penilaian
3. Persentase

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna. Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa. Kepuasan pasien merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pasien adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang

sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan

**1. Pelayanan Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Puskesmas Gardujaya, maka diperoleh keterangan bahwa pegawai memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dengan pasien berjalan dengan cukup baik, sehingga pasien merasa nyaman dalam menjalin hubungan komunikasi dengan pegawai Puskesmas Gardujaya hal ini terlihat dari kedekatan pasien dan pegawai. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa pegawai memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dengan pasien berjalan kurang optimal, hal tersebut dapat dibuktikan dengan pegawai yang kurang memiliki hubungan yang erat dalam menjalin komunikasi baik dengan pasien, seperti pegawai tidak menyapa pasien yang datang, pegawai kurang memberikan perhatian kepada pasien

Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi hasil jawaban dari responden terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis, dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

**TABEL 1**  
**Rekapitulasi Skor Pelayanan Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis**

No (1)	Indikator (2)	Sekor (3)	Kategori (4)
1	Pegawai memiliki penampilan yang rapi dalam melayani pasien	98	Cukup Baik
2	Fasilitas ruang tunggu memberikan kenyamanan pelayanan kepada pasien	101	Baik
3	Adanya kecermatan pegawai dalam melayani pasien	98	Cukup Baik
4	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat memberikan kepuasan kepada pasien	96	Cukup Baik
5	Kemampuan dalam merespon pasien yang ingin mendapatkan pelayanan	96	Cukup Baik
6	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat terhadap pasien	92	Cukup Baik
7	Pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada pasien	100	Baik
8	Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan pada pasien	96	Cukup Baik
9	Pegawai dapat mendahulukan kepentingan pasien	99	Baik
10	Pegawai memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dengan pasien	99	Baik
<b>Total Skor</b>		<b>975</b>	<b>Cukup Baik</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>97,5</b>	<b>Cukup Baik</b>

Berdasarkan rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel pelayanan di Puskesmas Gardujaya, maka diperoleh total skor 975 dengan nilai rata-rata 97,5 yang termasuk kategori cukup baik, dan jika dipersentasikan diperoleh hasil sebesar 67,24% berada pada kategori cukup baik

**2. Kepuasan Pasien Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Puskesmas Gardujaya, maka diperoleh keterangan bahwa pasien merasa puas dengan keamanan tindakan yang dilakukan oleh tenaga medis telah dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat adanya perhatian yang diberikan tenaga medis kepada pasien, adanya komunikasi dan arahan yang diberikan untuk memulihkan kesehatan pasien. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan keamanan tindakan yang dilakukan



oleh tenaga medis telah dilakukan dengan cukup baik, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya jaminan keselamatan kepada pasien selama perawatan dan perhatian, seperti pemeriksaan dan pemberian obat yang tepat waktu

Selanjutnya untuk rekapitulasi hasil jawaban dari responden terhadap indikator-indikator kepuasan pasien Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis, dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

**TABEL 2**  
**Rekapitulasi Skor Kepuasan Pasien Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis**

No	Uraian	Skor Yang Ditargetkan	Skor Yang Dicapai	Kriteria
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Pasien merasa puas dengan informasi/keterangan yang disampaikan oleh dokter	145	95	Cukup Baik
2	Pasien merasa puas dengan alternatif pengobatan yang diberikan oleh dokter	145	101	Baik
3	Pasien merasa nyaman dengan fasilitas kesehatan yang diberikan	145	93	Cukup Baik
4	Pasien merasa nyaman dengan sikap ramah tamah petugas	145	97	Cukup Baik
5	Pasien memiliki kebebasan dalam memilih fasilitas pelayanan	145	94	Cukup Baik
6	Pasien berhak menentukan dokter yang akan dipilihnya	145	101	Baik
7	Pasien merasa puas dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki pegawai	145	94	Cukup Baik
8	Pasien merasa puas dengan kejelasan standar pelayanan	145	93	Cukup Baik
9	Pasien merasa puas dengan kecepatan pegawai dalam menangani setiap keluhan	145	97	Cukup Baik
10	Pasien merasa puas dengan ketepatan dan kemudahan dalam prosedur pelayanan	145	97	Cukup Baik
11	Pasien merasa puas dengan keamanan dalam penggunaan peralatan medis	145	102	Baik
12	Pasien merasa puas dengan keamanan tindakan yang dilakukan oleh tenaga medis	145	105	Baik
<b>Total</b>		<b>1.740</b>	<b>1.169</b>	<b>Cukup Baik</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>145</b>	<b>97,41</b>	<b>Cukup Baik</b>

Berdasarkan rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel kepuasan pasien, maka diperoleh total skor 1.169 dengan nilai rata-rata 97,41 yang termasuk kategori cukup baik,

dan jika dipersentasikan diperoleh hasil sebesar 67,18% termasuk kategori cukup baik

### **3. Pembahasan Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa perhitungan korelasi antara dua variabel yaitu pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y), didapat nilai  $r_{xy}$  sebesar 0,67 dengan menggunakan pedoman untuk memberikan interpretasi keefisien korelasi maka dapat dianalisis bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis.

Selanjutnya dari perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 44,89 yang artinya 44,89% kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan. Koefisien determinasi sebesar 44,89% tersebut menunjukkan tingkat pengaruhnya cukup berarti. Dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 44,89%. Sedangkan sisanya sebesar 55,11% adalah dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti : lingkungan kerja dan kedisiplinan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis pembahasan mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Gardujaya

Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

Hasil penelitian mengenai pelayanan di Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis diperoleh skor sebesar 97,5 dan apabila dipersentasekan sebesar 67,24% termasuk pada kategori cukup baik. Artinya pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Gardujaya sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat dilihat cara berpakaian yang rapi, menarik dan dapat memberikan kesan yang berbeda, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang cukup memadai dan adanya pemanfaatan teknologi informasi, kecepatan pegawai dalam memberi pelayanan kepada para pasien, cara menyampaikan informasi yang jelas dan tepat sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada pasien. Sementara itu hasil observasi diketahui bahwa masih ditemukan permasalahan seperti kurangnya sikap ketelitian dan hati-hati dalam memberikan pelayanan terhadap pasien seperti kesalahan dalam penginputan data pasien sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayan yang diberikan Puskesmas Gardujaya, adanya pegawai yang kurang membantu pasien yang kesulitan dalam pengisian formulir pendaftaran untuk berobat, kurangnya dalam menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien kepada

pegawai Puskesmas Gardujaya dalam memberikan setiap pelayanan, kurangnya penyampaian informasi secara jelas serta kurang respon dalam menanggapi setiap keluhan dari pasien yang berkunjung ke Puskesmas Gardujaya, kurangnya menanggapi dengan cepat setiap keluhan pasien Puskesmas Gardujaya, contohnya adanya kesalahan pada data pasien, pemberian resep obat yang kurang sesuai dan pegawai yang kurang memiliki hubungan yang erat dalam menjalin komunikasi baik dengan pasien, seperti pegawai tidak menyapa pasien yang datang, pegawai kurang memberikan perhatian kepada pasien

Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis diperoleh skor jawaban dari hasil penyebaran angket adalah sebesar 1.169 dengan rata-rata skor sebesar 97,41 apabila dipersentasekan sebesar 67,18% termasuk pada kategori cukup baik, artinya kepuasan pasien Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis sudah cukup baik sesuai dengan indikator kepuasan pasien. Dalam hal ini terlihat perhatian yang diberikan dokter kepada pasien dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang segala hal yang ingin diketahui oleh pasien, pasien merasa puas dengan dokter yang telah dipilihnya sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh Puskesmas Gardujaya, adanya penyampaian informasi yang diberikan mengenai tata cara

penggunaan peralatan medis oleh petugas dan adanya jaminan keselamatan kepada pasien selama perawatan dan perhatian, seperti pemeriksaan dan pemberian obat yang tepat waktu. Sedangkan berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa kepuasan pasien masih belum terpenuhi seperti tidak adanya ruang tunggu yang difasilitasi dengan internet sehingga pasien merasa jenuh, kurangnya toilet yang bersih dan kurangnya fasilitas penunjang untuk perawatan pasien seperti kamar khusus untuk pengobatan, keinginan pasien yang bertentangan dengan aturan pada Puskesmas Gardujaya sehingga pasien tidak diberikan hak atau kebebasan dalam memilih fasilitas pelayanan, seperti ruangan perawatan yang diberikan kepada pasien kurang memadai, pegawai yang kurang menyerap dan memahami informasi yang diberikan oleh pasien, sehingga kepuasan pasien belum terpenuhi, kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas medis tentang tujuan dan fungsi dari peralatan yang akan digunakan, tidak adanya pengecekan terlebih dahulu pada peralatan medis sebelum dipergunakan sehingga akan menimbulkan ketidakpuasan dari pasien

Berdasarkan hasil penelitian bahwa perhitungan korelasi antara dua variabel yaitu pelayanan (X) dan kepuasan pasien (Y), didapat nilai  $r_{xy}$  sebesar 0,67 dengan menggunakan pedoman untuk memberikan interpretasi keefisien korelasi maka

dapat dianalisis bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis. Selanjutnya dari perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 44,89 yang artinya 44,89% kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan. Koefisien determinasi sebesar 44,89% tersebut menunjukkan tingkat pengaruhnya cukup berarti. Dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien sebesar 44,89%. Sedangkan sisanya sebesar 55,11% adalah dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti : lingkungan kerja dan kedisiplinan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang berbunyi : “Terdapat Pengaruh positif pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gardujaya Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis”, dapat diterima”, diterima.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika; Yogyakarta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Mamik. 2017. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya : Prins Media
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Hlm 88*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pohan, I.S. 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehata*. Jakarta: EGC
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik :Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk MeningkatkanSn Kinerja*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Syafrudin. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: CV. Trans Info Medika.