

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS SEGIRI SAMARINDA

Maria Yosefina Penaten Juan ¹, Rina Masithoh Haryadi ², Astrid Napita Sitorus ³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: mariayosefina920@gmail.com

Keywords :

Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence, Complaints, Patient Satisfaction

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) To determine the effect of reliability on patient satisfaction at the Segiri Samarinda Health Center. 2) To determine the effect of responsiveness on patient satisfaction at the Segiri Samarinda Health Center. 3) To determine the effect of guarantee on patient satisfaction at Puskesmas Segiri Samarinda. 4) To determine the effect of empathy on patient satisfaction at the Segiri Samarinda Health Center. 5) To determine the effect of physical evidence on patient satisfaction at the Segiri Samarinda Health Center. 6) To determine the effect of complaints on patient satisfaction at the Segiri Samarinda Health Center. The theory used in this study is the quality of service and patient satisfaction.

This research was conducted at the Segiri Samarinda Health Center. The sample was taken as many as 100 respondents using the Non Probability Sampling method with a sampling technique using Simple Random Sampling. Data collection by distributing questionnaires using Likert scales to measure each indicator. The analysis tool in this study uses multiple linear regression analysis using the SPSS v26 statistical program tool.

The results showed that 1) The reliability variable has a significant positive effect on patient satisfaction, 2) The responsiveness variable has a positive and significant effect on patient satisfaction, 3) The guarantee variable has a positive and significant effect on patient satisfaction, 4) The variable of empathy has a positive and significant effect on patient satisfaction, 5) Physical evidence variables have a positive and significant effect on patient satisfaction, 6) Variable complaints have a positive and significant effect on patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Puskesmas selalu dituntut untuk meningkatkan profesionalisme dari para pegawai dan meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa kesehatan. Kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas segiri sudah memenuhi standar kualitas dimensi dari pelayanan itu sendiri. Pasien yang memberikan kritik terhadap Puskesmas Segiri yang sering terjadi keluhan mungkin saja dari beberapa orang yang belum mengetahui atau mungkin saja dari faktor kualitas pelayanan. Terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat memberikan manfaat yaitu terjalinnya hubungan harmonis antara petugas puskesmas dengan pasien.

Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2015:115) : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) mengatakan bahwa : “Kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017:47) mengemukakan bahwa : “Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan”.

Komplain Puskesmas Segiri cukup banyak dengan berbagai macam jenis komplain. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang tidak puas terhadap pelayanan puskesmas Segiri Samarinda. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang mendorong pihak Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan untuk memenuhi seluruh kebutuhan dan memberikan pelayanan yang prima kepada pasien. Beberapa unit permasalahan yang terjadi di Puskesmas Segiri Samarinda yaitu mengenai Kecepatan/Standar Waktu Pelayanan, Keamanan Dan Kenyamanan, Informasi Mekanisme (Alur) Pelayanan, Ketersediaan Dan Kebersihan Fasilitas dan Akses Lokasi Unit Pelayanan. Oleh sebab itu, Puskesmas Segiri Samarinda selalu cepat tanggap dalam menangani setiap komplain, saran dari pasien yang berobat di Puskesmas Segiri dan terus memperbaiki kualitas pelayanannya.

Menurut Majid (2019:151) komplain adalah sesuatu yang manusiawi sebagai bentuk reaksi atas apa yang diterima yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan dan diharapkan.

Dalam menangani komplain, perusahaan harus mengucapkan terima kasih karena pelanggan yang komplain masih memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk melakukan perbaikan kedepan agar kesalahan yang telah dilakukan tidak terjadi lagi.

Pelayanan yang diberikan Puskesmas Segiri Samarinda sangat memuaskan untuk pasien yang datang berobat di Puskesmas Segiri. Pegawai dan dokter di Puskesmas Segiri selalu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa yang dipilihnya. Dengan adanya variabel-variabel kualitas pelayanan akan lebih memberikan kesan kepuasan terhadap pasien yang berobat di Puskesmas Segiri Samarinda. Keandalan (*Reliability*) dari segi pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien, seperti jaminan pasien tersebut sembuh dari penyakit yang diderita. Daya tanggap (*Responsiveness*) dari dokter maupun pegawai memberikan informasi yang jelas tentang penyakit, seperti penyakit yang diderita oleh pasien tersebut dokter maupun pegawai dapat menjelaskan bahwa penyakit tersebut dapat sembuh apabila pasien meminum obat sesuai dengan apa yang dianjurkan dokter maupun pegawai. Jaminan (*Assurance*) dari segi jaminan itu sendiri berupa biaya pengobatan yang terjangkau, seperti Puskesmas Segiri menggunakan system BPJS apabila pasien berobat ke Puskesmas Segiri akan mendapatkan fasilitas pengobatan gratis tanpa memungut biaya. Empati (*Empathy*) dari segi dokter maupun pegawai dapat berkomunikasi dengan cara yang baik kepada pasien, seperti menanyakan apa yang pasien derita atau menanyakan bagian tubuh mana yang terasa sakit pada pasien. Bukti Fisik (*Tangible*) dari segi gedung yang memadai untuk pasien ketika berobat, seperti ruang tunggu pada Puskesmas Segiri yang luas dan gedung tersebut juga bersih dan terawat sehingga pasien yang ingin berobat nyaman untuk berobat ke Puskesmas Segiri.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”, maka pelayanan yang memuaskan juga akan mendatangkan pelanggan baru.

Menurut Kotler dan Keller dalam Yulianti dan Mediawati (2015:3) : “secara umum kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul

karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Menurut Hartono dalam Dewi (2016:5) : “kepuasan pasien adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya”. Menurut Kotler dalam Arifah (2013:3) : “kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan (perceived performance) dengan ekspektasinya”.

Berdasarkan hal tersebut penulis sangat tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komplain Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Segiri Samarinda”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki batasan-batasan masalah diantaranya yaitu dilakukan dengan menggunakan 6 variabel yaitu variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dan *Komplain* . Dalam penelitian ini objek yang digunakan yaitu pasien yang berobat di Puskesmas Segiri Samarinda.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah gambaran umum mengenai Kepuasan Pasien yang berobat di Puskesmas Segiri Samarinda dan jawaban dari responden terhadap kuesioner penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Segiri Samarinda, peneliti menggunakan sampel sebagai wakil dari poipulasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *sampling* yang diambil menurut (Sugiyono 2015:75) adalah teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* yang artinya adalah memilih sampel yang terseleksi oleh peneliti berdasarkan ciri-ciri khusus yaitu yang pernah berobat di Puskesmas Segiri.

Peneliti mengambil sampel dengan taraf keyakinan 95% dan taraf kesalahan 5%. Subyek dalam penelitian ini pria dan wanita. Menurut Sugiyono(2015:78), ”karena jumlah populasi yang tersebar dan sulit diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$N = (Z/e).p(1-p)$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden pada pasien Puskesmas Segiri Samarinda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Segiri.

Hasil pengujian hipotesis ini diperoleh bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Segiri Pembuktian variabel ini ditunjukkan dengan derajat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 sehingga berdasarkan hasil uji t pada tabel 5. 15 tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima dalam penelitian ini, menyatakan kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Pada Puskesmas Segiri dengan demikian hipotesis diterima.

Variabel keandalan pada penelitian ini indikator diukur keluhan yang dirasakan ditangani dengan cepat, pelayanan yang diberikan sangat sungguh-sungguh, pelayanan yang diberikan sesuai harapan. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel kehandalan

penilaian tertinggi terdapat pada item $X_{1,2}$, yaitu Puskesmas Segiri memberikan pelayanan yang sangat sungguh-sungguh kepada pasien yang berobat, dengan begitu pasien merasa dihargai dan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasa bahwa Puskesmas dapat diandalkan dalam memberikan perawatan yang berkualitas, dapat dilihat sebanyak 51 responden atau 51 % sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa suatu kehandalan yang dimiliki oleh petugas puskesmas segiri akan memberikan kepuasan pada pasien.

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Segiri.

Berdasarkan hasil analisis dimana daya tanggap (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Segiri. Pembuktian variabel ini ditunjukkan dengan derajat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,039 sehingga berdasarkan hasil uji t tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Variabel daya tanggap pada penelitian ini indikator diukur dengan selalu cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien, pelayanan yang diberikan baik dan cepat, informasi yang disampaikan sangat jelas. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel daya tanggap penilaian tertinggi terdapat pada item $X_{2,3}$ yaitu Puskesmas Segiri Samarinda memberikan penyampaian informasi yang jelas kepada pasien yang berobat dipuskesmas, ini dibuktikan dengan adanya penyampain informasi yang jelas akan membuat pasien memahami segala prosedur ataupun alur yang diberikan oleh petugas puskesmas segiri yang tidak membingungkan pasien. pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ketika pegawai dan dokter cepat merespon keluhan dan permintaan mereka, dapat dilihat sebanyak 64 responden atau 64% sangat setuju dengan pernyataan Puskesmas Segiri Samarinda memberikan informasi yang sangat jelas.

Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Segiri

Berdasarkan hasil analisis dimana jaminan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Segiri. Pembuktian variabel ini ditunjukkan dengan derajat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 sebesar 0,020 sehingga berdasarkan hasil uji t tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Variabel Jaminan pada peneltian ini indikator diukur dengan kompetensi yang diberikan, menjawab segala pertanyaan yang diajukan pasien, biaya pengobatan terjangkau berupa BPJS. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel Jaminan, Penilaian tertinggi terdapat pada item pernyataan $X_{3,3}$, yaitu biaya berobat berupa BPJS. Dengan adanya BPJS akan melindungi pasien dari tingginya biaya medis yang harus dibayarkan dan pasien juga bisa mendapatkan pengobatan serta fasilitas kesehatan dengan lebih mudah. Jaminan BPJS ini juga berlaku seumur hidup atau tanpa batas waktu. Dapat dilihat sebanyak 83 atau 83 % responden yang sangat setuju dengan pernyataan jaminan berupa biaya pengobatan yang terjangkau berupa BPJS. Dengan demikian pasien akan merasa lebih puas dan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap Puskesmas Segiri Samarinda.

Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Segiri

Berdasarkan hasil analisis dimana empati (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Segiri. Pembuktian variabel ini ditunjukkan dengan derajat signifikansi yang lebih kecil 0,05 yaitu 0,000 sehingga berdasarkan hasil uji t tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Segiri diterima.

Variabel empati pada penelitian ini indikator diukur dengan bersikap ramah terhadap pasien, mendengarkan setiap keluhan, berkomunikasi dengan cara yang baik. Dimana penelitian ini menyimpulkan bahwa empati yang baik terhadap pasien akan mengakibatkan rasa puas pada pasien. Ini dibuktikan dengan komunikasi yang jelas oleh petugas puskesmas terhadap pasien, sehingga pasien merasa tidak kesulitan dalam

melakukan perawatan di Puskesmas Segiri. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel empati, penilaian tertinggi terdapat pada item pernyataan $X_{4.3}$ yaitu pegawai dan dokter berkomunikasi yang baik dengan pasien. Dengan berkomunikasi yang baik terhadap pasien maka pasien akan lebih mudah memahami semua yang disampaikan dengan begitu pasien akan merasa terhubung secara emosional dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Dapat dilihat sebanyak 83 responden atau 83% sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Segiri

Berdasarkan hasil analisis dimana bukti fisik (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Segiri. Pembuktian variabel ini ditunjukkan dengan derajat signifikansi yang lebih kecil 0,05 yaitu sebesar 0,000 sehingga berdasarkan hasil uji t tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Segiri diterima.

Variabel bukti fisik pada penelitian ini indikator diukur dengan tersedia ruang tunggu yang memadai, peralatan medis yang memadai dan gedung yang bersih demi kenyamanan pasien. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel bukti fisik, penilaian tertinggi terdapat pada item pernyataan $X_{5.1}$ dimana yang dirasakan oleh pasien sudah sangat memuaskan, seperti ruang tunggu yang bersih membuat para pasien merasa nyaman yang dirasakan tidak hanya untuk pasien melainkan juga memberikan kenyamanan juga pada pegawai dan dokter agar dapat bekerja secara optimal dan membentuk budaya kerja yang produktif sehingga setiap pegawai dan dokter dapat memberikan performa terbaiknya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan berdampak terhadap pasien. Mengingat Puskesmas Segiri Samarinda adalah instansi yang bergerak dibidang pelayanan sehingga tempat yang bersih dan rapi menjadi salah satu tolak ukur kepuasan pasien, dapat dilihat sebanyak 70 responden atau 70% sangat setuju terhadap pernyataan memiliki ruang tunggu yang memadai dan rapi.

Pengaruh Komplain Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Segiri

Berdasarkan hasil analisis dimana komplain (X_6) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Segiri. Pembuktian variabel ini ditunjukkan dengan derajat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 sehingga berdasarkan uji t tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Segiri diterima.

Variabel komplain pada penelitian ini indikator diukur dengan sigap dalam menangani komplain, menyelesaikan komplain dengan cepat dan tepat, puas dengan penanganan komplain. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel komplain, penilaian tertinggi terdapat pada item pernyataan $X_{6.1}$ yaitu Puskesmas Segiri Samarinda sigap dalam menangani komplain, setiap pasien puskesmas segiri melakukan komplain terhadap suatu masalah yang terjadi pada petugas menjadi intropeksi sebagai kemajuan dalam hal pelayanan yang harus di berikan lebih baik lagi pada pasien, saat komplain pasien di terima dan di lakukan perbaikan maka pasien juga akan merasa puas dengan pelayanan dari Puskesmas Segiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Segiri Samarinda maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini terjadi karena Puskesmas Segiri Samarinda memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh dan sesuai yang diharapkan, hipotesis pertama diterima.
2. Variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini terjadi karena Puskesmas Segiri Samarinda memberikan pelayanan yang baik dan cepat tanggap, hipotesis kedua diterima.
3. Variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini terjadi karena Puskesmas Segiri Samarinda memberikan jaminan pengobatan berupa BPJS, hipotesis ketiga diterima.
4. Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini terjadi karena Puskesmas Segiri Samarinda mendengarkan setiap keluhan dan berkomunikasi baik dengan pasien, hipotesis keempat diterima.
5. Variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini terjadi karena Puskesmas Segiri Samarinda memiliki tempat yang bersih dan rapi, hipotesis kelima diterima.
6. Variabel komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini terjadi karena Puskesmas Segiri Samarinda selalu sigap dalam menangani setiap komplain, hipotesis keenam diterima.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka beberapa saran dapat dikemukakan antara lain :

1. Bagi Puskesmas Segiri Samarinda
Disarankan agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan memperhatikan kenyamanan, fasilitas, dan keamanan agar dapat membuat pelayanan memberikan kepuasan kepada pasien yang berkunjung
2. Bagi peneliti selanjutnya
Disarankan penelitian selanjutnya sebaiknya untuk melakukan penelitian dengan memperluas populasi penelitian serta menambah jumlah responden pada penelitian selanjutnya dan tidak hanya menggunakan variabel kepuasan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas dan lebih mengevaluasi pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner agar dapat mewakili secara tepat variabel yang hendak diukur dan diteliti.

REFERENCES

- Hartono, 2016. *Kualitas Pelayanan, Disiplin kerja dan Kepuasan Pasien*. Ekonomi dan Bisnis. Palembang
- Kasmir, 2017. *Costumer Service Excellent : Teori dan Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta.
- Kotler, p, & Keller, K.L. 2016. *Marketing Management (13th ed)*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Majid. 2019, *Manajemen Komplain*. Edisi 1. Jakarta
- Marina, Malian. 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra dan Kepuasan Terhadap Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang*. Ilmu Adminitrasi : Palembang

- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset. Yogyakarta.
- Yulianti, Mediawati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada unid Rawadinap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung*, Prodi S1 Administrasi Bisnis: Universitas Telkom.