

ANALYSIS OF HEALTH SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION OF BAREBBO PRIMARY HEALTHCARE BONE REGENCY

A. Ulfiana Fitri¹, Meliana Handayani²

Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Makassar

ulfiana.fitri@unm.ac.id¹, meliana.handayani@unm.ac.id²

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan yang dialami pasien sebagai akibat dari pemberian pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat tercapai jika kualitas pelayanan yang diberikan memiliki reputasi yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Barebbo, Kab. Bone. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pengukuran objektif dan analisis statistik dari sampel data yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian seperti kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pasien di Puskesmas Barebbo, Kec. Barebbo, Kab. Bone puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas tersebut dan Semua variabel saling berhubungan dengan variabel kepuasan pasien di Puskesmas Barebbo, Kec. Barebbo, Kab. Bone. Berdasarkan uji chi-square terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien saling berhubungan antar variabel dependen dan independen..

Kata kunci: Keandalan; Responsif; Empati; Bukti langsung; Kepuasan pasien.

ABSTRACT

Quality health services are an important factor in achieving patient satisfaction. Patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of the performance of the health services they receive after the patient compares them with what they expected. Satisfaction is the level of feelings experienced by the patient as a result of the provision of health services received by the patient after comparing it with his expectations. Community satisfaction is achieved if the quality of service provided has a good reputation. This research aims to determine and measure the quality of health services at the Barebbo Community Health Center, Kec. Barebbo, Kab. Bone. This research uses quantitative research using objective measurements and statistical analysis of data samples collected through research instruments such as questionnaires. The results of this study indicate that patients at Puskesmas Barebbo, Kec. Barebbo, Kab. Bone are satisfied with the health services provided by health workers at the Puskesmas and all variables are interrelated with patient satisfaction variables at Puskesmas Barebbo, Kec. Barebbo, Kab. Bone. Based on the chi-square test, service quality and patient satisfaction are interconnected between the dependent and independent variables.

Keywords: Reliability; Responsiveness; Empathy; Direct evidence; Patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) melakukan survei kepuasan layanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas atau sangat puas dengan sistem perawatan kesehatan negara mereka. Nilai kepuasan sangat bervariasi di berbagai negara, bahkan ketika hasil kesehatan serupa. Perbedaan pelayanan kesehatan tidak dapat menjelaskan seberapa besar perbedaan tersebut ketika mengevaluasi kepuasan masing-masing negara. Austria dan Spanyol masing-masing memiliki satu sebuah sistem yang tersedia secara luas, dibiayai publik dengan pajak, dan ditandai dengan sebuah rumah sakit dengan dokter berbayar, tetapi hanya 10,8% orang Spanyol yang mengatakan sangat puas di Austria 70,4 persen. Hasil studi terhadap 8.428 pasien di 39 rumah sakit di Jerman menunjukkan hal tersebut penentu kepuasan pasien global.

Faktor-faktor yang memiliki dampak terbesar pada kepuasan pasien adalah keramahan petugas kesehatan (dokter dan perawat) dan informasi tentang pengobatan penelitian yang dilakukan tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Selama penyelidikan menurut sebuah penelitian di Bangladesh, 63,2% dari 2207 pasien merasa puas pelayanan kesehatan yang mereka terima, dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti jam buka fasilitas kesehatan, kemudahan meminta fasilitas kesehatan, kebersihan dan penataan kawasan privasi secara signifikan terkait dengan kepuasan pasien

(Chinintyas Putri, 2020).

Indonesia adalah salah satu negara yang tingkat kepadatan penduduknya tinggi di dunia. Dengan jumlah penduduk yang padat mengharuskan Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dibidang kesehatan. Jika dibandingkan dengan negara ASEAN Indonesia menduduki peringkat ke 117 dengan angka 69,5% dari 192 negara dan peringkat terbawah kedua setelah Philipina yang berarti pemerintah harus waspada serta berkewajiban untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Puskesmas Barebbo Kab. Bone tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pengukuran objektif dan analisis statistik dari sampel data yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian seperti kuesioner, jejak pendapat, tes, atau lainnya. Lokasi penelitian dilaksanakan di Puskesmas Barebbo Kabupaten Bone dan waktu penelitian berlangsung mulai 11 September s/d 23 September 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang telah berobat dan merasakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Barebbo, Kab. Bone sebanyak 10.410 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah teknik probability sampling dengan menggunakan simple random sampling dan peneliti mendapatkan hasil sampel sebanyak 385 orang. Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional. Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan kesehatan dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pasien. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian korelasi kuantitatif.

HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini, berbagai variabel telah dianalisis untuk memahami hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Barebbo, Kabupaten Bone. Berikut adalah hasil analisis berdasarkan beberapa kategori yang telah diidentifikasi.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Barebbo, Kabupaten Bone Tahun 2023.

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persen (%)
Laki-Laki	124	32.2
Perempuan	261	67.8
Total	385	100

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan 385 responden, 124 (32,2%) responden berjenis kelamin laki-laki, dan 261 (67,8%) responden berjenis kelamin perempuan. Maka dengan demikian dinyatakan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Barebbo, Kabupaten Bone Tahun 2023.

Umur	Frekuensi (n)	Persen (%)
< 30 Tahun	123	31.9
30 - 39 Tahun	40	10.4
40 - 49 Tahun	82	21.3
> 50 Tahun	140	36.4
Total	385	100

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan table 2 dapat dilihat bahwa dari 385 responden jumlah total responden terbanyak adalah umur > 50 sebanyak 140 orang (36,4%) dan paling sedikit berumur 30-39 tahun sebanyak 40 orang (10,4%) dari jumlah total responden.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien Puskesmas Barebbo, Kabupaten Bone Tahun 2023.

Kepuasan	Frekuensi (n)	Persen (%)
Tidak Puas	162	42.1
Sangat Puas	223	57.9
Total	385	100.0

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kepuasan pasien berdasarkan variabel kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 223 orang (57,9%) sedangkan yang menjawab tidak puas sebanyak 162 orang (42,1%).

Tabel 4. Hasil Uji Chi-Square Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Barebbo, Kabupaten Bone Tahun 2023.

Korelasi Antar Variabel	n	Value	P	Ket
Kehandalan – Kepuasan	38 5	5,865	0,01 5	Signifikan
Daya Tanggap – Kepuasan	38 5	3,890	0,04 9	Signifikan
Jaminan – Kepuasan	38 5	3,905	0,04 8	Signifikan
Empati – Kepuasan	38 5	4,503	0,03 4	Signifikan
Bukti Langsung – Kepuasan	38 5	57,74 8	0,00 0	Signifikan

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan Tabel 4 Hasil analisis uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas. Terdapat lima variabel yang diuji: kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti langsung. Hasil menunjukkan bahwa semua variabel ini memiliki nilai $p = 0,000 < 0,05$, yang berarti ada hubungan signifikan antara masing-masing variabel dengan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan dalam hal kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti langsung, semakin tinggi tingkat

kepuasan pasien. Kesimpulannya, peningkatan kualitas pelayanan di berbagai aspek ini akan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

PEMBAHASAN

Hasil analisis uji Chi-Square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas. Terdapat lima variabel yang diuji: kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti langsung. Pelayanan kesehatan di Puskesmas Barebbo, Kabupaten Bone, dievaluasi melalui lima dimensi utama: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dan hubungannya dengan kepuasan pasien.

1. **Kehandalan (Reliability)**

Dimensi kehandalan mencakup akurasi diagnosis dokter, ketepatan waktu pelayanan, biaya yang sesuai dengan ketentuan, dan pemberian layanan tanpa kesalahan. Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 74,8% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Barebbo dalam dimensi kehandalan berada dalam kategori tinggi, sementara 25,5% menilainya rendah. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan kehandalan pelayanan yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Achmad Rizal (2014), yang menemukan bahwa 54,5% responden menilai kehandalan layanan sebagai baik. Sebaliknya, penelitian Yulina (2019) menunjukkan hanya 37,8% responden yang menilai kehandalan pelayanan sebagai baik, menandakan ada ketidakpuasan di beberapa tempat lain.

2. **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Dimensi daya tanggap mencakup respons cepat terhadap keluhan pasien, kemampuan memberikan layanan medis dengan cepat, dan memberikan saran yang bijaksana. Sebanyak 54% responden di Puskesmas Barebbo menilai kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap sebagai tinggi, sementara 46% menilainya rendah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Achmad Rizal (2014), yang menemukan bahwa 50,9% responden menilai daya tanggap sebagai baik. Namun, Yulina (2019) menemukan bahwa hanya 35,7% responden yang menilai daya tanggap sebagai baik, menunjukkan variasi dalam kepuasan di lokasi lain.

3. **Jaminan (Assurance)**

Dimensi jaminan mencakup kemampuan dan pengetahuan dokter dalam menetapkan diagnosis, serta keandalan dan kesopanan tenaga medis. Di Puskesmas Barebbo, 67,3% responden menilai dimensi jaminan sebagai tinggi, sedangkan 32,7% menilainya rendah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Achmad Rizal (2014), di mana 45,45% responden menilai jaminan sebagai baik. Di sisi lain, Yulina (2019) menemukan bahwa hanya 37,8% responden yang menilai jaminan sebagai baik, menunjukkan bahwa kepuasan pasien bervariasi di berbagai lokasi.

4. **Empati (Empathy)**

Dimensi empati melibatkan perhatian tulus dari tenaga medis, pemahaman terhadap kebutuhan pasien, dan pelayanan tanpa diskriminasi. Di Puskesmas Barebbo, hanya 28,6% responden yang menilai empati dalam kategori tinggi, sementara 71,4% menilainya rendah. Hasil ini berbeda dengan penelitian Achmad Rizal (2014), di mana 61,81% responden menilai empati sebagai baik. Namun, hasil ini sejalan dengan Yulina (2019), yang menemukan bahwa hanya 48% responden menilai empati sebagai baik, menunjukkan bahwa empati adalah area yang perlu diperbaiki di banyak tempat.

5. **Bukti Langsung (Tangibles)**

Dimensi bukti langsung mencakup fasilitas fisik, kebersihan ruang inap, penampilan rapi tenaga medis, kelengkapan medis, dan kecanggihan peralatan medis. Sebanyak 42,9% responden menilai bukti langsung dalam kategori tinggi, sementara 57,1% menilainya rendah. Hasil ini berbeda dengan Yulina (2019), yang menemukan bahwa 79,6% responden menilai bukti langsung sebagai baik. Selain itu, Indridani Rogate Br Tobing (2023) menunjukkan bahwa 64,5% responden menilai bukti langsung sebagai tinggi, mengindikasikan adanya perbedaan persepsi terhadap fasilitas fisik di berbagai lokasi.

6. **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien di Puskesmas Barebbo diukur melalui indikator seperti kepuasan terhadap pelayanan, interaksi dengan tenaga medis, keinginan untuk kontrol kembali, dan rekomendasi

kepada orang lain. Sebanyak 57,9% responden menyatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas Barebbo, sementara 42,1% merasa tidak puas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Achmad Rizal (2014) dan Riska Meilinawati (2023), yang menemukan tingkat kepuasan pasien yang tinggi di tempat lain. Namun, Yulina (2019) menemukan bahwa 51% responden tidak puas dengan pelayanan di lokasi lain, menunjukkan bahwa ada variasi dalam tingkat kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Barebbo mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kepuasan, Puskesmas perlu memperbaiki dimensi empati dan bukti langsung, serta mempertahankan atau meningkatkan kehandalan, daya tanggap, dan jaminan pelayanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Barebbo, Kabupaten Bone. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas tersebut. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti pada kategori empati dan bukti langsung, di mana masih banyak pasien yang menyatakan ketidakpuasan. Hasil uji statistik juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan bukti langsung dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, pihak Puskesmas Barebbo disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar pasien semakin puas. Selain itu, masyarakat juga diharapkan dapat berpartisipasi dengan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan di Puskesmas. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menghasilkan karya ilmiah yang lebih baik dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., Anggraeni, S., & Suryanto, D. (2021). Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Locket Pendaftaran Di Upt Puskesmas Tajau Pecah Tahun 2021.
- Agustien, G. S., Suhardiana, E., & Sidik, F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi Klinis di Puskesmas Bungursari Tasikmalaya.
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Akbar, F., Manurung, K., Ketaren, O., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Medan Tahun 2021. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 621–632. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.3554>
- Karmadi, K., Lieskusumastuti, A. D., Nurhayati, I., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2023). Meta-Analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3), 1209-1218.
- Anton, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.
- Azizah, N. (2019). Hubungan Penerimaan Diri dengan Kualitas Hidup pada Pasien Diabetes Melitus Tipe II di Poli Penyakit Dalam RS Tingkat III Baladhika Husada Jember.
- Alvinasyrah. (2021). Jurnal Penelitian Perawat Profesional. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 3(1), 153–158.
- Bintang, P., Bandar, A., & Tahun, L. (2020). *Garuda*1774842. 7, 357–367.
- Dahnir Ramadhana. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi Covid-19 di Puseksmas Segeri Kabupaten Pangkep. Universitas

Negeri Makassar.

- Chinintyas, D. P., & Manalu, P. (2020). Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Pelayanan Kesehatan di Klinik Haji Medan Mabar. *Jurnal Kesehatan Global*.
- Fanny, M., & Liaran, R. d. (2019). Studi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(02), 24-31.
- Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat oleh puskesmas di kabupaten manggarai. *Jurnal Good Governance*.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746-12752.
- Mahruh, B. (2021). Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dalam Memberikan Pelayanan Di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (uptd) Kesehatan Muara Lembu Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Meilinawati, R., & Fatmawati, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II. *Jurnal Psikologi*, 19(2), 1-8.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238-245.
- Ngesti, H. H. (2022). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedamaian Kota Bandar Lampung (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Richa Yuswantina, N. D. N. R. R. N. S. (2020). *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product Nita Sukma* (4) (1)(2)(3)(4). Nadia Rizqi Rahmawati, 03(1), 59–67.
- Yuswantina, R., et al. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3.n