

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mekar Mukti Cikarang Utara

Rousdy Safari Tamba^{1*}, Hartono², Mirnawati³

^{1,2,3} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami, Jakarta 10530, Indonesia

¹rousdytamba86@gmail.com, ²tono1167.sh@gmail.com, ³nhamirna123@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Service Quality,
Service Innovation,
Patient Satisfaction

This study aims to analyze the Effect of Service Quality and Service Innovation on Patient Satisfaction at the Mekar Mukti Health Center in North Cikarang. This research method is to use quantitative research methods and data analysis methods using multiple linear regression. Data analyzer uses data processing software SPSS 24 for windows. The study population was patients who visited the Mekar Mukti Health Center. Sample in this study using Hair et al, amounting to 115 respondents.

The results of this study indicate that the independent variable that is Service Quality has a positive and significant effect of 56.4% on Patient Satisfaction, the Service Innovation variable has no significant effect of 38.8% on Patient Satisfaction, and the Service Quality and Service Innovation variables simultaneously influence on Patient satisfaction with a contribution of 57,8% the remaining 42,2% is influenced by other factors not examined in this study.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan ranah yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang sedang berkembang pada saat ini. Globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak, menentukan suka, duka, selera, dan pilihan-pilihan orang dimanapun, akan terjadi persaingan yang bebas, tidak mengenal belas kasihan, dan persaingan yang kejam yang akan melibas dan meninggalkan yang lemah apabila tidak siap menghadapinya. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan kesehatan untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih diminati masyarakat. Transaksi secara non tunai atau elektronik (*e-payment*) dinilai mendorong efisiensi ekonomi sekaligus menahan inflasi. Sebab, salah satu penyebab kenaikan inflasi adalah tingginya peredaran uang.

Inovasi di sektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata (Suwarno, 2008:32-33). Di Indonesia, setelah adanya otonomi daerah, perubahan sistem pemerintahan ini juga diiringi dengan tuntutan perubahan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Kepuasan pasien sebagai salah satu indikator pelayanan berkualitas harus menjadi perhatian karena berhubungan langsung dengan pengguna pelayanan kesehatan. Puskesmas

Mekar Mukti merupakan Puskesmas yang sedang berkembang dan selalu ingin melakukan inovatif dengan cara pembenahan – pembenahan demi mencapai tujuan sesuai visi misi. Selain itu dengan banyaknya Puskesmas di Cikarang utara juga merupakan alasan yang kuat untuk bersaing dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas Mekar Mukti ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5S) kepada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien yang berkunjung, dan pelayanan unit rawat jalan di Puskesmas Mekar Mukti meliputi poli umum, poli gigi, KIA, KB, konsultasi gizi, kesehatan Ibu, konsultasi TB paru, sedangkan unit rawat inap dikhususkan untuk ibu bersalin (PKM Mekar Mukti 2019)

Tabel 1. Data kunjungan pasien Puskesmas Mekar Mukti 2017

No	Bulan	PasienRawatJalan	PasienRawat Inap	Ibu Bersalin
1	Januari	22.999	111	243
2	Febuari	3.361	79	234
3	Maret	3.763	110	235
4	April	2.962	97	235
5	Mei	3.080	91	234
6	Juni	1.914	82	254
7	Juli	3.013	81	249
8	Agustus	2.949	76	242
9	September	2.204	97	180
10	Oktober	2.623	82	215
11	November	2.453	84	205
12	Desember	1.962	94	208
	TOTAL	33.283	1.084	2.734

Sumber : Data Puskesmas Mekar Mukti 2019

PELAKSAAAN DAN METODE

Pendekatan dan jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey. “Data kuantitatif merupakan data yang bentuk angka–angka yang dapat dinyatakan dan diukur dengan suatu hitung. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa tabulasi data yang dilakukan ata hasil daya kuesioner yang telah disebarakan. (Sugiyono 2014:14) adapun tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menemukan sebab-sebab yang mempengaruhi terjadi sesuatu sehingga dapat merumuskan masalah secara terperinci dan mengembangkan rumusan hipotesis.

Dalam penelitian ini yang termasuk dalam data kuantitatif adalah data jumlah pasien yang berkunjung ke puskesmas mekar mukti, dan data hasil dari jawaban kuesioner mengenai kualitas pelayanan, dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan data primer, data yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan penelitian yang sedang di tangani (Istijanto, 2008:98)

1. Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi :

Kualitas Pelayanan (X1) mempengaruhi dimensi antara lain :

- a) Keandalan (Rability) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b) Daya tangkat (Responsiveness) kemampuan para staf untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tetap.
- c) Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas sari bahasa, resiko, atau keragu-raguan
- d) Empati (Emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian peribadi, dan memahami kebutuhan pasien.
- e) Saran fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi,

2. Inovasi Pelayanan (X2) mempunyai dimensi antara lain :

- a) Penggunaan teknologi, merupakan suatu inovasi baru di puskesmas untuk menjadi daya tari masyarakat agar mudah dan cepat bilang berkunjung ke puskesmas.

- b) Interaksi dengan pasien, sangatlah penting agar pasien menjadi paham dengan pelayanan yang udah di terapkan oleh puskesmas
 - c) Pengembangan pelayanan baru, adalah sebuah ide baru bagi pelayanan kesehatan karena selama ini puskesmas terkenal memiliki sudut pandang jelek oleh
3. Kepuasan pasien (Y) mempunyai dimensi antara lain :
- a) Kesesuaian harapan, adalah memberikan vitbacek yang sangat penting bagi pasien dan memiliki rasa percaya diri agar minat pasien selalu pua saat berkunjung ke puskesmas.
 - b) Minat penggunaan ulang, yaitu banyak pasien yang selama ini selalu menggunakan jasa kesehatan di puskesmas dikarenakan semua pelayanan dan kenyamanan tidak di pungut biaya
 - c) Kesiediaan untuk merekomendasi, banyaknya masyarakat selalu memberikan rekomendasi baru ke masyarakat lain agar dapat selalu berkunjung ke puskesmas banyak halnya seperti, melaksanakan posyandu, melaksanakan rapat desa, dan lain-lain.

Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah wilayah generalisasi obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Mekar Mukti di Cikarang Utara. Populasi tidak diketahui jumlah yang pasti.

Sampel

Menurut Sgiyono (2008:16) “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakkteristik yang dimiliki oleh populasi terebut “. Apabila populasi tidak diketahui, menurut Hair. dalam Prawira (2010) merekomendasikan jumlah sampel minimal 5 kali dari jumlah item pertanyaan yang dapat di kuesioner. Indikator dalam penelitian ini adalah 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Total pertanyaan dalam penelitian ini adalah 23 pertanyaan, sehingga minimal ukuran sampel penelitian ini adalah $23 \times 5 = 115$

Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 115 responden. Namun akan ditetapkan sebear 130 orang untuk mengurangi kesalahan.

Teknik pengambilan sampel

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah probbability Sampling, Metode Porobability sampling adalah responden yang memenuhi kriteria tertentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Insidental sampling. Pada tekni ini sampel diambil berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara sebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2014)

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total	%
Laki-laki	38	33
Perempuan	77	67
Total	115	100

Sumber : Data Diolah, Penelitian 2020

Berdasarkan hasil tabel diatas dari 115 responden merupakan perolehan presentase kunjungan pasien Puskesmas Mekar mukti Cikarang Utara, yang telah mengisi kuesioner ini berdasarkan jenis kelamin lebih mendominasi ke jenis kelamin perempuan dengan jumlah 77 orang dengan presentase sebanyak 67%

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Total	%
20 tahun	23	20
21-30 tahun	59	51,30
31-40 tahun	14	12,17
41-50 tahun	19	16,52
Total	115	100

Sumber : Data Diolah, Peneliti 2020

Rekapitulasi Skor Variabel

Dari data kuesioner yang sudah di olah maka Rekapitulasi tujuannya untuk memudahkan peneliti untuk mencari nilai rata- rata dan mengelompokkan data agar mudah untuk mengurutkan data dari yang terkecil sampai yang terbesar.

Tabel 4. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan

NO	Indikator	Rata-Rata	Kategori
1	kecepatan pelayanan petugas administrasi	4,12	Baik
2	kecepatan pelayanan petugas obat	4,22	Sangat baik
3	kemampuan dokter dalam menangani pasien	4,08	Baik
4	penjelasan dokter dalam penyakit pasien	3,78*	Baik
5	keramahan petugas dalam melayani pasien	3,89*	Baik
6	keramahan doter dalam melayani pasien	3,88*	Baik
7	Kesungguhan dokter dalam memeriksa pasien	4,15	Baik
8	petugas melayani pasien dengan sopan	4,02	Baik
9	kelengkapan ketersediaanobat	3,94*	Baik
10	kebersihan ruang tunggu puskesmas	3,78*	Baik
11	kebersihan ruang pemeriksaan puskesmas	4,32	Sangat baik
Prediksi Rata-Rata Skor		4,01	

Sumber : Data Diolah, Penelitian 2020

Dari tabel 4 menunjukkan perolehan rata-rata responden atas pernyataan variabel Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mekar Mukti Cikarang Utara diperoleh angka penafsiran sebesar 4,01. Jika dilihat pada skala interval yang telah ditentukan maka angka penafsiran tersebut termasuk dalam skala antara 3,41 - 4,20 dengan keriteria penilaian “Baik”.

Dari tabel 5 dibawah menunjukkan perolehan rata-rata responden atas pernyataan variabel Inovasi Pelayanan di Puskesmas Mekar Mukti Cikarang Utara diperoleh angka penafsiran sebesar 4,08. Jika dilihat pada skala interval yang telah ditentukan maka angka penafsiran tersebut termasuk dalam skala antara 3,41 - 4,20 dengan kriteria penilaian “Baik”.

Tabel 5. Rekapitulasi Variabel Inovasi Pelayanan

No	Indikator	Rata-Rata	Kategori
1	petugas melayani dengan pelayanan baru	4,09	Baik
2	kecepatan dalam sistem baru	4,13	Baik
3	petugas yang komunikatif dengan pasien	4,01*	Baik
4	petugas memberikan respon baik kepada pasien	4,02*	Baik
5	melakukan pengenalan dengan pelayanan baru ke pasien	4,12	Baik
6	petugas memberikan pengarahan dengan sistem baru	3,93*	Baik
Prediksi Rata-Rata Skor		4,08	

Sumber : Data Diolah, Penelitian 2020

Tabel 6. Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pasien

No	Indikator	Rata-Rata	Kategori
1	minat pasien untuk datang kembali	3,93	Baik
2	memberikan umpan balik antara petugas dengan pasien	3,94	Baik
3	petugas memberikan pelayanan yang sama	3,85*	Baik
4	petugas memberikan kemudahan dalam berobat	3,77*	Baik
5	petugas memberikan informasi ke setiap penyandang	4,02	Baik
6	petugas memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat	3,95	Baik
Prediksi Rata-Rata Skor		3,91	

Sumber : Data Diolah, Penelitian 2020

Dari tabel 6 menunjukkan perolehan rata-rata responden atas pernyataan variabel Kualitas Pelayanan di Puskesmas Mekar Mukti Cikarang Utara diperoleh angka penafsiran sebesar 3,91. Jika dilihat pada skala interval yang telah ditentukan maka angka penafsiran tersebut termasuk dalam skala antara 3,41 - 4,20 dengan kriteria penilaian “Baik”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Deskriptif mengenai hasil penelitian ini akan diinterpretasikan dengan menggambarkan data objektif dari hasil penyebaran kuesioner yang telah di olah secara statistik. Penyebaran kuesioner dilakukan pada orang yang berkunjung ke Puskesmas Mekar Mukti Cikarang Utara sejumlah 115 orang yang dianggap dapat mewakili dari beberapa golongan.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa pengujian hipotesis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien menghasilkan nilai thitung > t tabel sebesar (14,301 > 1,981) dengan signifikan (0,000 < 0,05). Dengan demikian, Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mekar Mukti Cikarang Utara, H1 diterima. Uji determinasi variabel X1 (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien) didapat hasil sebesar 0,564 maka pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 56,4%.

2. Pengaruh Inovasi Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien(Y)

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa pengujian hipotesis Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien menghasilkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, (8,470 < 1,981), atau sig (0,00 > 0,05), dapat disimpulkan variabel Inovasi Pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Mekar Mukti Cikarang, dengan demikian H2 diterima. Uji determinasi variabel X2 (Inovasi Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pasien) didapat hasil sebesar 0,388 maka tidak terdapat pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 38,8%.

3. Kualitas Pelayanan (X1) dan Inovasi Pelayanan(X2) terhadap Kepuasan Pasien(Y)

Berdasarkan dari uji hipotesis (Uji F) Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien karena diketahui nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $76,592 > 3,08$ dan sig $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H3 diterima.

Uji determinasi variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Inovasi Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien) diketahui R Square sebesar 0,578 maka pengaruh Kualitas Pelayanan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien adalah sebesar 57,8% sisanya 42,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam variabel penelitian ini

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien sebesar 56,4%. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam variabel kualitas pelayanan terdapat Lima pernyataan yang dibawah rata-rata yaitu pernyataan penjelasan dokter dalam penyakit pasien, keramahan petugas dalam melayani pasien, keramahan dokter dalam melayani pasien, kelengkapan tersediaan obat, kebersihan ruang tunggu Puskesmas
2. Inovasi Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien sebesar 38,8%. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam variabel Inovasi pelayanan terdapat tiga pernyataan yang dibawah rata-rata yaitu pernyataan petugas yang komunikatif dengan pasien, petugas

memberikan respon baik kepada pasien, petugas memberikan pengarahan dengan sistem baru

3. Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan pasien Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 57,8% sedangkan sisanya 42,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam variabel kepuasan pasien terdapat dua pernyataan yang dibawah rata-rata yaitu pernyataan petugas memberikan pelayanan yang sama, petugas memberikan kemudahan dalam berobat

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka disarankan penulis hal-hal sebagai berikut :

1. Kebersihan ruang tunggu puskesmas yang artinya banyak masyarakat yang masih tidak nyaman dengan kebersihan ruang tunggu puskesmas. Seharusnya Pihak Manajemen Puskesmas menambah petugas kebersihan di area Puskesmas dan membuat jadwal piket harian untuk para pegawai Puskesmas.
2. Petugas memberikan pengarahan dengan sistem baru yang artinya masih banyak masyarakat yang tidak nyaman dan tidak efektif dengan adanya pengarahan system baru. Jikalau seandainya memberlakukan system baru seharusnya pihak puskesmas memberikan imbauan pada masyarakat berupa spanduk, pamphlet, dan sosialisasi secara berkala dan berkesinambungan pada masyarakat. Tujuannya agar masyarakat dapat beradaptasi dan mengikuti dengan system baru tersebut.
3. Petugas memberikan kemudahan dalam berobat dengan yang artinya Puskesmas terlalu procedural dan terlalu banyak aturan yang harus dilakukan untuk melakukan pengobatan. Seharusnya Puskesmas mengemas, menyederhanakan dan memudahkan kembali prosedur- prosedur tersebut agar masyarakat semakin nyaman ketika berobat dan semakin mempercepat proses pengobatan pasien sehingga penyakit yang di derita bisa cepat sembuh

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Algifari, 2016. Mengukur Kualitas Pelayanan. Yogyakarta : BPFE
- Hartomo, Seto 2017. Administrasi Bisnis Baru. Yogyakarta.Pustaka Belajar
- Prof Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung.
- Nasution, Arman Hakm dan Hermawan Kartajaya 2018 Inovasi. Yongyakarta
- Ancok, Djamaludin. 2012. Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta Erlangga
- Setijaningrum, Erna. 2009, Inovasi Pelayanan Kanisius, Surabaya
- Dhewanto, Wawandkk. 2014 Manajemen Inovasi peluang sukses menghadapi perubahan, Yogyakarta: Andi

Jurnal :

- Muslichati zakiya Ela, Sri Wartini, (2015) Pengaruh kualitas dan inovasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Buah hati Kudus, Universitas Negeri Semarang, Indonesia
- Yoyo indah Gunawan, Wartono Saragih, (2019) pengaruh kualitas pelayanan medis dan inovasi pelayanan administrasi terhadap kepuan pasien, Vol, 16 No 01 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.
- Dyah Retno Asmo, (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap pada Rumah Sakit Keluarga Sehat Kab Pati (Vol: 6 No: 1 Tahun: 2017) Universita Negeri Semarang, Indonesia
- Th A Radito, (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien (Vol: 11 No : 02) STIE IEU Yogyakarta.

Lies Indriyanti, (2017) Analisis Kualitas jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Ungaran Kab Semarang (Vol:3 No : 2 tahun 2017) STIE Pena Semarang.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta

Sumber Lain :

Dinas kesehatan (Puskesmas) <https://puskesmamekarmukti.blogspot.com/> Tanggal 18 Desember 2019 pukul 12.11