

# Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Purnama Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai

Fitra

Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Dumai

Jl. Utama Karya Bukit Batrem II

E-mail: [fie\\_fiet82@yahoo.co.id](mailto:fie_fiet82@yahoo.co.id)

## ABSTRAK

Puskesmas sebagai salah satu institusi kesehatan harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Kepuasan pada tiap diri pasien dapat dirasakan bila harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi, namun bila sebaliknya yang terjadi, maka pasien akan merasakan ketidakpuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan Puskesmas Purnama Kecamatan Dumai Barat kota Dumai. Metode *Servqual* digunakan untuk menganalisa hasil penyebaran 100 kuesioner yang diisi oleh pasien Puskesmas Purnama dari 25 pertanyaan yang terkelompok dalam 5 dimensi yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* baik untuk kategori harapan maupun kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk 25 variabel kenyataan dan harapan kuesioner *servqual* dinyatakan valid dan reliabel sedangkan dari hasil perhitungan nilai *servqual* untuk setiap dimensi antara kenyataan dan harapan yang diperoleh pasien terhadap kinerja pegawai Puskesmas Purnama untuk dimensi *tangibles* adalah 0,01, dimensi *reliability* adalah 0,07, dimensi *responsiveness* adalah 0,1, dimensi *assurance* adalah 0,08 sedangkan dimensi *emphaty* adalah 0,12.

Berdasarkan nilai *servqual* disimpulkan bahwa kinerja pegawai Puskesmas Purnama memuaskan karena nilai *servqual* yang diperoleh  $> 0$  untuk setiap dimensi *servqual* dan harus dipertahankan.

**Kata Kunci:** Kepuasan, puskesmas purnama, *servqual*.

## Pendahuluan

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang sangat penting bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya masyarakat ekonomi menengah kebawah. Faktor biaya periksa dan obat yang lebih murah, serta lokasinya yang mudah dijangkau (berada di tiap kelurahan) merupakan alasan utama masyarakat memilih puskesmas sebagai tempat pertama untuk berobat. Puskesmas sebagai institusi pemberi layanan kesehatan harus mampu memberikan kinerja yang bermutu dalam pelayanan kesehatan pelanggan. Dalam hal puskesmas pelanggan adalah pasien, sesuai dengan definisi tentang pelanggan menurut Gasperz dalam Marpaung (2011). Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya. Pelanggan adalah orang yang membawa kita ke keingnannya.

Tjiptono dalam Marpaung, 2011 menyatakan bahwa bisnis bertujuan untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan, begitu juga dengan puskesmas yang harus memberikan kinerja yang bermutu. Pelayanan yang bermutu merujuk pada kesempurnaan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang akan menimbulkan kepuasan pada diri tiap pasien. Kepuasan diri tiap pasien dapat di rasakan bila harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi, namun bila tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien maka yang dirasakan pasien adalah ketidakpuasan.

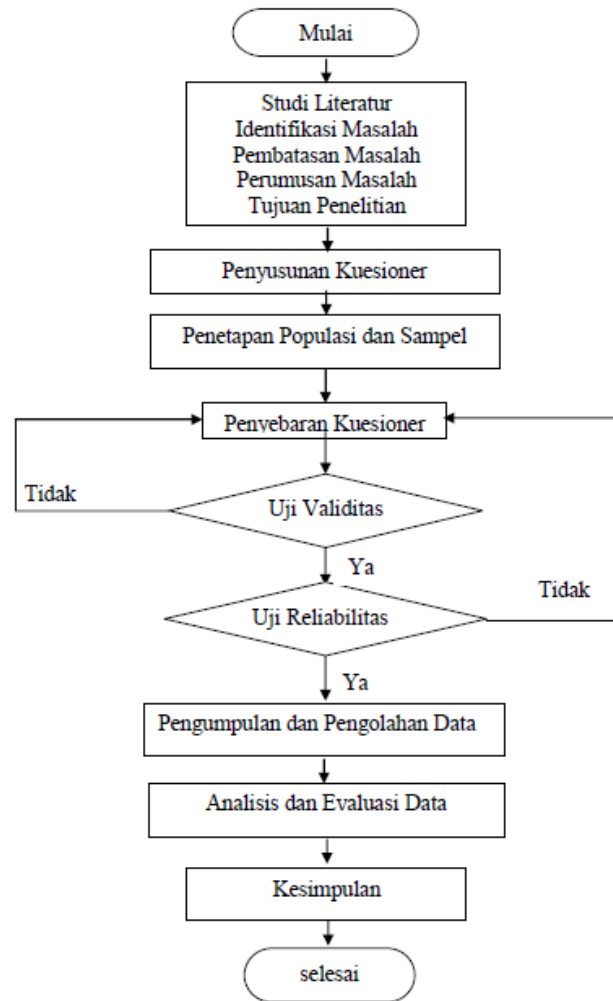
Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Novaldi (2014) mengenai penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Dumai dengan 20 variabel dari 5 dimensi *servqual* yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Hasil analisis 150 responden menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan RSUD Dumai. Untuk meningkatkan kualitas layanan RSUD Dumai harus melakukan perbaikan disegala item dan RSUD Dumai harus konsisten dalam melakukan pelayanan pada pasien. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang melihat penentuan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Dumai, pada penelitian ini akan melihat tingkat kepuasan yang diterima pasien Puskesmas Purnama dan mengetahui penyebab timbulnya ketidakpuasan pasien Puskesmas Purnama.

## Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Purnama yang berada di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai dengan jumlah sampel penelitian adalah 100 pasien sedangkan langkah-langkah penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.

Pendekatan kualitas pelayanan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah model *Servqual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (1990). *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan.

Penelitian menggunakan metode *servqual* dan kuesioner sebagai instrumen penelitian yang terdiri dari 25 variabel pertanyaan untuk 5 dimensi *servqual* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kuesioner yang dibuat menggunakan skala likert dimana angka 5 adalah sangat puas (SP), 4 adalah puas (P), 3 adalah cukup puas (CP), 2 adalah kurang puas (KP) dan angka 1 adalah tidak puas (TP).



Gambar 1. Langkah-langkah penelitian

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah dilakukan penyebaran 100 kuesioner dan di isi oleh pasien Puskesmas Purnama dilakukan uji validitas untuk kategori kuesioner kenyataan dan harapan pasien dari 25 variabel yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi hasil Uji Validitas kepuasan pasien di Puskesmas Purnama

Variabel (X,Y)	Koefisien Korelasi		r hitung		r Tabel	Keterangan
	Kenyataan	Harapan	Kenyataan	Harapan		
1	0.284	0.376	0.335	0.458	0.197	Valid
2	0.557	0.339	0.601	0.421	0.197	Valid
3	0.351	0.347	0.400	0.421	0.197	Valid
4	0.370	0.286	0.423	0.371	0.197	Valid
5	0.439	0.240	0.489	0.328	0.197	Valid
6	0.654	0.404	0.691	0.472	0.197	Valid
7	0.632	0.449	0.677	0.525	0.197	Valid

Variabel (X,Y)	Koefisien Korelasi		r hitung		r Tabel	Keterangan
	Kenyataan	Harapan	Kenyataan	Harapan		
8	0.381	0.470	0.624	0.545	0.197	Valid
9	0.518	0.347	0.577	0.436	0.197	Valid
10	0.570	0.473	0.449	0.553	0.197	Valid
11	0.612	0.379	0.656	0.463	0.197	Valid
12	0.558	0.243	0.615	0.322	0.197	Valid
13	0.474	0.400	0.525	0.480	0.197	Valid
14	0.490	0.358	0.548	0.446	0.197	Valid
15	0.520	0.322	0.569	0.412	0.197	Valid
16	0.512	0.347	0.559	0.437	0.197	Valid
17	0.521	0.392	0.560	0.455	0.197	Valid
18	0.497	0.402	0.554	0.486	0.197	Valid
19	0.574	0.360	0.629	0.436	0.197	Valid
20	0.474	0.215	0.536	0.312	0.197	Valid
21	0.526	0.334	0.669	0.411	0.197	Valid
22	0.632	0.251	0.577	0.347	0.197	Valid
23	0.609	0.215	0.653	0.284	0.197	Valid
24	0.440	0.222	0.497	0.300	0.197	Valid
25	0.597	0.375	0.639	0.451	0.197	Valid

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 25 variabel kuesioner servqual untuk kenyataan dan harapan adalah valid dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel untuk setiap variabel, sehingga pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Puskesmas Purnama terhadap pelayanan yang diberikan. Setelah uji validitas dilakukan, maka langkah selanjutnya dilakukan uji reliabilitas yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Uji Reliabilitas kepuasan pasien Puskesmas Purnama

No	Koefisien Korelasi	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kenyataan	0.910	<i>Reliabel</i>
2	Harapan	0.809	<i>Reliabel</i>

Tabel 2 merupakan hasil uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap layanan puskesmas Purnama untuk kuesioner harapan dan kenyataan adalah reliabel karena nilai cronbach's alpha yang diperoleh di atas 0,6 menurut Sugiyono, 2004.

## 2. Metode Servqual

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan dengan menggunakan metode servqual, dimana yang dihitung adalah hasil jawaban pasien terhadap seluruh pertanyaan yang diberikan baik kenyataan maupun harapan. Hasil rekapitulasi nilai rata-rata kenyataan setiap variabel untuk Puskesmas Purnama dapat dilihat pada Tabel 3 dan Tabel 4 untuk nilai rata-rata harapan pasien.

Tabel 3. Rekapitulasi nilai rata-rata kenyataan

No	Variabel	$\bar{X}_{i_2}$	No	Variabel	$\bar{X}_{i_2}$
1	X <sub>1</sub>	4.11	14	X <sub>14</sub>	4.02
2	X <sub>2</sub>	4.09	15	X <sub>15</sub>	4.11
3	X <sub>3</sub>	4.05	16	X <sub>16</sub>	3.85
4	X <sub>4</sub>	3.99	17	X <sub>17</sub>	4.02
5	X <sub>5</sub>	4.05	18	X <sub>18</sub>	3.99
6	X <sub>6</sub>	3.86	19	X <sub>19</sub>	4.24
7	X <sub>7</sub>	3.85	20	X <sub>20</sub>	4.06
8	X <sub>8</sub>	4.02	21	X <sub>21</sub>	3.96
9	X <sub>9</sub>	4.13	22	X <sub>22</sub>	3.96
10	X <sub>10</sub>	4.21	23	X <sub>23</sub>	4.00
11	X <sub>11</sub>	4.00	24	X <sub>24</sub>	4.13
12	X <sub>12</sub>	4.09	25	X <sub>25</sub>	4.11
13	X <sub>13</sub>	3.90			

Tabel 4. Rekapitulasi nilai rata-rata Harapan

No	Variabel	$\bar{Y}_2$	No	Variabel	$\bar{Y}_2$
1	Y <sub>1</sub>	4.09	14	Y <sub>14</sub>	4.04
2	Y <sub>2</sub>	4.16	15	Y <sub>15</sub>	4.19
3	Y <sub>3</sub>	3.89	16	Y <sub>16</sub>	3.99
4	Y <sub>4</sub>	4.01	17	Y <sub>17</sub>	4.01
5	Y <sub>5</sub>	4.08	18	Y <sub>18</sub>	3.96
6	Y <sub>6</sub>	3.68	19	Y <sub>19</sub>	3.83
7	Y <sub>7</sub>	3.77	20	Y <sub>20</sub>	4.04
8	Y <sub>8</sub>	3.66	21	Y <sub>21</sub>	3.81
9	Y <sub>9</sub>	4.25	22	Y <sub>22</sub>	3.79
10	Y <sub>10</sub>	4.32	23	Y <sub>23</sub>	3.98
11	Y <sub>11</sub>	3.77	24	Y <sub>24</sub>	3.96
12	Y <sub>12</sub>	3.92	25	Y <sub>25</sub>	4.03
13	Y <sub>13</sub>	3.72			

Setelah diperoleh nilai rata-rata kenyataan yang dirasakan oleh pasien dan harapan yang diinginkan oleh pasien, maka langkah selanjutnya menghitung nilai *servqual* berdasarkan GAP dari 5 dimensi yang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi hasil nilai *gap*

Variabel (X,Y)	$\bar{X}_{i_2}$	$\bar{Y}_2$	SQ <sub>i2</sub>	Variabel (X,Y)	$\bar{X}_{i_2}$	$\bar{Y}_2$	SQ <sub>i2</sub>
1	4.11	4.09	0.02	14	4.02	4.04	-0.02
2	4.09	4.16	-0.07	15	4.11	4.19	-0.08
3	4.05	3.89	0.16	16	3.85	3.99	-0.14
4	3.99	4.01	-0.02	17	4.02	4.01	0.01

Variabel (X,Y)	$\bar{X}_{i2}$	$\bar{Y}_{i2}$	SQ <sub>i2</sub>	Variabel (X,Y)	$\bar{X}_{i2}$	$\bar{Y}_{i2}$	SQ <sub>i2</sub>
5	4.05	4.08	-0.03	18	3.99	3.96	0.03
6	3.86	3.68	0.18	19	4.24	3.83	0.41
7	3.85	3.77	0.08	20	4.06	4.04	0.02
8	4.02	3.66	0.36	21	3.96	3.81	0.15
9	4.13	4.25	-0.12	22	3.96	3.79	0.17
10	4.21	4.32	-0.11	23	4.00	3.98	0.02
11	4.00	3.77	0.23	24	4.13	3.96	0.17
12	4.09	3.92	0.17	25	4.11	4.03	0.08
13	3.90	3.72	0.18				

Sedangkan untuk pengukuran nilai servqual diperoleh berdasarkan hasil pengurangan nilai skor kenyataan dikurangi skor harapan yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi nilai *Servqual* setiap dimensi Puskesmas Purnama

No	Dimensi Servqual	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Nilai Servqual
1	<i>Tangibles</i>	4.06	4.05	0.01
2	<i>Reliability</i>	4.01	3.94	0.07
3	<i>Responsiveness</i>	4.02	3.92	0.10
4	<i>Assurance</i>	4.03	3.95	0.08
5	<i>Emphaty</i>	4.03	3.91	0.12

Dari hasil perhitungan Tabel 6 dapat dianalisis nilai servqual untuk setiap dimensi antara kenyataan dan harapan yang di peroleh pasien terhadap kinerja pegawai Puskesmas Purnama dengan melihat nilai servqual yang diperoleh. Jika nilai yang didapat > 0 maka dinyatakan memuaskan. Demikian juga sebaliknya apabila nilai yang didapat < 0 maka dinyatakan tidak memuaskan sehingga:

1. Dimensi *Tangibles* (Keadaan Fisik)

Berdasarkan nilai servqual yang didapat yaitu 0.01 dinyatakan bahwa pasien puas dengan kinerja pegawai Puskesmas Purnama yang diberikan baik dalam bentuk kebersihan lingkungan, penampilan pegawai, kondisi fisik layanan, kelengkapan dan kesiapan alat-alat, penataan interior dan eksterior.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Nilai servqual 0.07 menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan kinerja pegawai Puskesmas Purnama baik dalam bentuk prosedur, tindakan cepat, kesiagaan dalam pelayanan, pengadministrasi dan pegawai registrasi di tempat.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Sedangkan nilai servqual 0.1 menunjukkan bahwa pasien juga puas dengan kinerja pegawai Puskesmas Purnama baik dalam bentuk kesiagaan pegawai, reaksi cepat dan tanggap terhadap keluhan, pemberian informasi yang jelas, tidak menunggu lama dalam pelayanan, tidak perlu waktu lama mendaftar

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Nilai servqual 0.08 menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan kinerja Puskesmas Purnama.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Sedangkan nilai servqual 0.12 menunjukkan bahwa pasien juga puas dengan kinerja pegawai Puskesmas Purnama yang diberikan baik dalam bentuk perhatian khusus, peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, pemberian pelayanan tanpa pandang status sosial, kesediaan dalam menangani keluhan, kesediaan dalam pemberian informasi.

### Simpulan

Dari hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa pasien Puskesmas Purnama sudah Puas terhadap pelayanan atau kinerja yang diberikan dan harus dipertahankan.

### Daftar Pustaka

- Agusno H., 2014, *Pengaruh kualitas jasa pengkreditan terhadap loyalitas konsumen pada PT. BFI Finance. Tbk Dumai*. Sekolah Tinggi Teknologi Dumai.
- Hasan, M.I., 2001, *Pokok-pokok materi Statistik 2, (Statistik Inferensif)* Edisi 2, Bina Aksara, Jakarta.
- Hidayat R., 2012, *Penentuan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada PT. METITO Indonesia*. Sekolah Tinggi Teknologi Dumai.
- Jonathan S., 2012, IBM SPSS, *Advanced Statistic*, ANDI, Yogyakarta.
- Nofrialdi, 2014., *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Kota Dumai*, Tugas Akhir Sekolah Tinggi Teknologi Dumai.
- Santoso, S., 2008., *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*, Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta
- Susanto M., dan Adi Y.N., 2012, *Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. ISS Indonesia*. Sekolah Tinggi Teknologi Dumai.
- Sekolah Tinggi Teknologi Dumai, 2015., *Panduan Penyusunan Penulisan Laporan Kerja Praktek dan Tugas Akhir*, edisi ke V Dumai.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, edisi: 3 Yogyakarta.
- Widoyoko, E., dan Putro, 2013, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian Pustaka Pelajar*, Yogyakarta.