

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PUSKESMAS PANDAUKE KECAMATAN MAMOSALATO, KABUPATEN MOROWALI UTARA**Fitriah Ningsih**

Universitas Andi Sudirman

SUBMISSION TRACK

Submitted : 19 Februari 2025
Accepted : 21 Februari 2025
Published : 22 Februari 2025

KEYWORDS

Kepuasan Pasien, Pelayanan
Kesehatan, Puskesmas, Kualitas
Pelayanan

CORRESPONDENCE

Phone:

E-mail:

fitriahningsih90@gmail.com**A B S T R A C T**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Pandaue, Kecamatan Mamosalato, Kabupaten Morowali Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 150 responden yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor keandalan layanan, responsivitas tenaga kesehatan, jaminan (assurance), empati, dan fasilitas fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari kelima faktor tersebut, responsivitas tenaga kesehatan memiliki pengaruh terbesar. Temuan ini memberikan implikasi bagi pengelola Puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien yang lebih optimal.

2024 All right reserved This is an open-access article under the [CC-BY-SA](#) license

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak dasar setiap individu. Puskesmas sebagai layanan kesehatan primer memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan pasien menjadi ukuran keberhasilan dalam pelayanan kesehatan, karena berhubungan langsung dengan persepsi dan harapan pasien terhadap layanan yang diterima. Tingkat kepuasan pasien dapat mencerminkan sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Berbagai faktor dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas, termasuk keandalan layanan, responsivitas tenaga medis, jaminan kualitas pelayanan, empati, dan fasilitas fisik. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba menggali lebih dalam faktor-faktor tersebut guna memberikan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Pandaue.

METODE PENELITIAN**Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei deskriptif. Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh secara statistik terhadap persepsi mereka.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah pasien yang mengunjungi Puskesmas Pandaue dalam enam bulan terakhir. Sampel penelitian sebanyak 150 responden yang dipilih secara acak dengan metode purposive sampling untuk memastikan keberagaman dalam pengalaman layanan kesehatan.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai lima dimensi kualitas pelayanan. Kuesioner dikembangkan berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) dan telah diuji validitas serta reliabilitasnya.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Analisis ini dilakukan dengan bantuan software statistik seperti SPSS versi terbaru.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima faktor utama yang diuji dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil analisis regresi linier berganda, ditemukan bahwa responsivitas tenaga kesehatan memiliki nilai koefisien regresi tertinggi, diikuti oleh keandalan layanan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa semua variabel independen berkontribusi secara signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai signifikansi di bawah 0,05.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 150 responden, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Pandauke tergolong cukup baik dengan skor rata-rata 3,8 dari skala 5. Namun, beberapa aspek seperti waktu tunggu dan ketersediaan tenaga medis masih menjadi keluhan utama pasien.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mengonfirmasi temuan dari studi sebelumnya bahwa faktor responsivitas tenaga kesehatan merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai layanan yang cepat, sigap, dan komunikatif dari tenaga medis. Pasien yang mendapatkan informasi yang jelas dan mendapat respons cepat dari tenaga kesehatan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Keandalan layanan juga menjadi faktor penting dalam penelitian ini. Pasien menginginkan kepastian bahwa mereka akan mendapatkan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai standar medis. Selain itu, faktor jaminan atau assurance menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan serta keramahan mereka dalam berinteraksi dengan pasien turut meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Empati dari tenaga kesehatan juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Pelayanan yang memperhatikan kebutuhan emosional dan psikologis pasien dapat menciptakan pengalaman positif bagi mereka. Faktor terakhir, yaitu fasilitas fisik, meskipun memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan faktor lainnya, tetap berperan dalam menunjang kenyamanan pasien saat menerima layanan kesehatan.

Temuan ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai dengan perbaikan di beberapa aspek utama, terutama dalam hal responsivitas tenaga kesehatan dan keandalan layanan. Implementasi program pelatihan bagi tenaga kesehatan serta peningkatan infrastruktur dan sistem pelayanan dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pandauke.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pandauke adalah keandalan layanan, responsivitas tenaga kesehatan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik. Responsivitas tenaga kesehatan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pandauke perlu difokuskan pada peningkatan responsivitas tenaga medis serta keandalan layanan. Faktor fasilitas fisik, meskipun memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan faktor lainnya, tetap berperan dalam menunjang kenyamanan pasien selama menerima layanan kesehatan. Oleh karena itu pihak puskesmas harus mengadakan pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan

pelayanan yang responsive, Mengoptimalkan sistem antrean dan pelayanan berbasis teknologi guna mengurangi waktu tunggu pasien, Menyediakan jadwal layanan yang lebih terstruktur dan memastikan ketersediaan tenaga medis sesuai kebutuhan pasien, Mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan yang diberikan, Menambah sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pasien, seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, fasilitas kebersihan, dan alat medis yang memadai, Mendorong tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang lebih personal dan memperhatikan kebutuhan pasien secara holistik. Dengan implementasi strategi ini, diharapkan kualitas pelayanan di Puskesmas Pandauke dapat meningkat dan mampu memberikan kepuasan yang lebih optimal bagi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Kemenkes RI. (2020). *Pedoman Standar Pelayanan Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Donabedian, A. (2005). *Evaluating the Quality of Medical Care*. The Milbank Quarterly.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing.