

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI *SENTRO SAÚDE LEQUIDOE*,  
*MUNICIPIO AILEU*, TAHUN 2018.**

**<sup>1</sup>Marcos Carvalho, <sup>2</sup>Levi Anatolia Exposto, Lic. SP, M. Kes. <sup>3</sup>Cesaltino Maria Pires,  
Lic. SP, M. SP (Cand). <sup>4</sup>Leonardo Ximenes, Lic. SP, M. SP (Cand)**

*Faculdade Saúde Pública, Universidade da Paz, Timor-Leste*

*Rua. Usindo I, Manleuana, Dili- Timor-Leste*

*N. Tlf : +670 76616761*

*Email : [marcosd4carvalho@gmail.com](mailto:marcosd4carvalho@gmail.com)*

**ABSTRAK**

Diera globalisasi ini segala bidang kehidupan sedang mengalami perkembangan bahkan kemajuan. Namun Saat ini, sebagian dari Petugas Kesehatan di *Sentro Saúde Komunitaria Lequidoe*, menjalankan kerjanya kurang baik untuk melayani pasien, dapat dilihat dari Petugas Kesehatan datang terlambat karena tempat tinggalnya jauh dari fasilitas kesehatan, kerja tidak tepat pada waktu, meninggalkan ruangan saat jam kerja dan juga fasilitas kesehatan belum memadai. Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di *Sentro Saúde Komunitaria Lequidoe, Municipio Aileu* tahun 2018.

Menurut Tjiptono, (2007). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011 dalam Riadi, 2016). Variabel dalam penelitian ini yaitu: Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan (X) dan Kepuasan Pasien (Y).

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang melakukan layanan kesehatan di *Sentro Saude Kumunitaria Lequidoe* sebanyak 25 Pasien. Sampel dalam Penelitian ini adalah 25 Responden. Untuk mempermudah analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM).

Berdasarkan hasil analisis korelasi *Pearson Product Moment* (PPM), ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) tergolong kuat. Hal ini telah menguji  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ada Pengaruh yang kuat antara kualitas Pelayanan Petugas kesehatan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) yang dihitung dengan nilai korelasi adalah 0,63 atau ( $r_{XY} = 0,63$ ). Nilai kontribusi dari variabel X terhadap Y terdapat 39.69% sedangkan sisanya 60.31% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kesimpulannya ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan pasien di *Sentro Saúde Kumunitaria Lequidoe, Posto Administrativo Lequidoe, Municipio Aileu*, Tahun 2018. Dengan demikian disarankan bagi pimpinan *Sentro Saude Komunitaria Lequidoe* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci**    **Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien**

***The influence of the quality of services health workers against satisfaction patients at the Lequidoe Health Center, Aileu District, year 2018.***

**ABSTRACT**

*This globalization era, all of life is experiencing growth even progress. However currently, some of the Sentro Saude Komunitaria Lequidoe, run it works less well to serve patients, can be seen from health workers coming late because their homes far from health facilities, working hours are not just in time, left the room when working hours and health facilities have not inadequate. The purpose of research to know the influence of the quality of services health workers against satisfaction outpatients at the Health Center Lequidoe, Aileu District 2018.*

*Tjiptono, 2007. The quality is a condition of dynamics that affect by the products, services and man, the process and the environment that which fulfills or exceeds expectations. Satisfaction patient is a feeling of delight someone who originates from a comparison between pleasure on the activities of and a product with the hope (Nursalam, 2011 in Riadi, 2016. Variable in this research: service quality health workers (X) and satisfaction patients (Y).*

*The methods used in this research is methods quantitative and population in this research is the number of patients who performs a service health in the Lequidoe Health Center of the january to the april 2018 as many 8492 patients. In this research was 25 sample respondents. To make it easy data analysis used in this research was correlation analysis Pearson Product Moment (PPM).*

*Based on the results of analysis correlation Pearson Product Moment (PPM), there an effect between the quality of services health workers (X) and satisfaction patients (Y) as strong. This has been  $T_{hitung} \geq T_{table}$  with there a strong correlation between the quality of services health workers (X) against satisfaction for patients (X) that is calculated by the rises is 0,63 or  $r_{xy} = 0,63$ . The value of the contribution of a correlation coefficient of a variable x to there are 39.69 % while the rest 60.31 % influenced by other variables.*

*The conclusion has influence of the quality of services health workers against satisfaction of patients in Lequidoe Health Center, Aileu District, the year 2018 significant got the of the value of  $T_{hitung} \geq T_{table}$  or  $4.931 \geq 1.714$ . This it is suggested for the leadership of Lequidoe Health Center to improve the quality of services and facilities in order to improve patient satisfaction.*

**Keywords**      ***Quality Of Service And Satisfaction Patients***

## Latar Belakang

Diera globalisasi ini segala bidang kehidupan sedang mengalami perkembangan dan kemajuan maka kualitas pelayanan sangat penting dalam rumah sakit. Kualitas pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. Namun Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Untuk mencapai kualitas pelayanan kesehatan yang optimal banyak faktor yang dapat mempengaruhi antara lain adalah kemampuan fisik tenaga kerja, ketrampilan kerja, pengalaman kerja, sarana dan prasarana di *Centro Saude* tersebut.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan adalah kompetensi teknik yang terkait dengan kemampuan, ketrampilan dan penampilan pelayanan, akses atau keterjangkauan pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia yang merupakan interaksi antara pemberi pelayanan terhadap pasien, sesama tim kesehatan, maupun hubungan antara atasan dan bawahan. Hubungan antara manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan, dengan rasa saling menghargai, menjaga rahasia, menghormati dan memberikan perhatian.

Berdasarkan data statistic di *Centro Saúde* Lequidoe menunjukkan bahwa tenaga kesehatan sebanyak 26 orang, dari Dokter 6 orang, perawat kesehatan 4 orang, Bidang 1 orang, Farmasia 2 orang, Teknik Analisis Laboratoriun 2 orang, *Enfermeiro* 6 orang, Teknik *Dentaria* 1 orang, *Cordinator* Nutrisi 1 orang, *Cordinator* Malaria 1 orang, Sistem Informasi Statistik atau Administrasi 1 orang, sesuai dengan skill dan ketrampilan masing-masing, (Data Statistik *Sentro Saude* Lequidoe, tahun 2018). Dari data tersebut Tenaga kesehatan masih kurang untuk melakukan pelayanan kesehatan di *Sentro Saúde Komunitaria* Lequidoe karena 26 tenaga kesehatan dapat melayani masyarakat di tuju (7) Desa dengan total Penduduk sebanyak 9522 jiwa.

Untuk dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satunya melaksanakan pelayanan kesehatan yaitu setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersamaan dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat secara umum.

Berdasarkan data yang diperoleh, kunjungan pasien yang melakukan layanan kesehatan di *Sentro Saúde* Lequidoe sebagai berikut, pada tahun 2015 sebanyak 22.418 pasien, pada tahun 2016 sebanyak 30.391 pasien, pada tahun 2017 sebanyak 29.333 pasien dan pada tahun 2018 mulai dari bulan Januari sampai bulan April terdapat 8.492 pasien. (Data statistik di *Centro Saúde* Lequidoe, Tahun 2018). Tujuan penelitiannya untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di *Sentro Saúde* Lequidoe, *Município Aileu* pada tahun 2018”.

### **Metode Penelitian**

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan Survey. Sampel dalam Penelitian ini adalah pasiente rawat jalan sebanyak 25 Responden. Untuk mempermudah analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM).

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien.**

Kemudian berdasarkan hasil analisis *Pearson Product Moment* (PPM), ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) tergolong kuat dengan nilai  $r$  adalah 0,63 atau ( $r_{XY} = 0,63$ ). Nilai kontribusi dari variabel X terhadap Y terdapat 39.69% sedangkan sisanya 60.31% dipengaruhi oleh variabel lain. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Kesehatan antara lain. Uji nilai  $t$  ternyata  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  atau  $3.84 \geq 1.319$  Maka artinya ada Pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan (X) dan Kepuasan pasien (Y).

Namun Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zuliana Agustin (2016) menunjukkan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai  $F$  sebesar 15.987 dan nilai  $p = 0.000 < 0.05$ , nilai  $r^2$  sebesar 0.097, artinya 9.7% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan, sedangkan sisanya sebanyak 90.3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil penelitian dari Kiky J. R. dan Ni K. P. (2018), menunjukan bahwa secara simultan kelima variabel baik dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara parsial, variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan untuk variabel daya tanggap tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,513 menunjukkan bahwa 51,3 persen variasi kepuasan pasien bisa dijelaskan oleh kelima variabel independen yang

digunakan dalam persamaan regresi, sedangkan sisasnya sebesar 48,7 persen dijelaskan oleh variabel lain.

Sedangkan Yulianti N. & Madiawati P. N. (2015), Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 74,5%. *Variabel reliability, tangibles, dan assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan teori yang mendukung asumsi penulis dikemukakan oleh Dwiyanto (1995) dalam Jacobis (2013), bahwa Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepercayaan pasien dapat diartikan sebagai keyakinan pasien bahwa pengelola layanan kesehatan akan bertindak sesuai dengan harapan mereka. Pelayanan yang baik maka pasien akan senang dan menilai kualitas layanan tersebut tinggi sehingga dapat menciptakan rasa puas terhadap pelayanannya. Jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan menilai pelayanan tersebut tidak berkualitas sehingga menyebabkan pasien merasa tidak puas.

### **Kesimpulan**

Kesimpulannya bahwa ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan pasien di *Sentro Saúde Lequidoe, Municipio Aileu*, Tahun 2018. Dengan demikian disarankan bagi pimpinan *Sentro Saude Lequidoe* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## Daftar Pustaka

- Agustin Z. (2016) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sak It. <http://eprints.umm.ac.id/34410/1/jiptummpp-gdl-zulianaagu-45658-1-skripsi-2.pdf>. Diakses pada tanggal 25/05/2018
- Alimul Hidayat, A. Aziz (2007), *Metologi penelitian keperawatan dan Teknik Analise Data*, Penerbit Salemba medika.
- Arifah U. (2013), Naskah Publikasi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta. [Http://Eprints.Ums.Ac.Id/22454/14/10.NASKAH\\_PUBLIKASI.Pdf](http://Eprints.Ums.Ac.Id/22454/14/10.NASKAH_PUBLIKASI.Pdf). Diakses Pada Tanggal 31/05/2018.
- Ariany A. (2017), eJournal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 4, 2017: 6883-6896 ISSN 0000-0000. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan. [http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/11/JURNAL%20\(11-15-17-01-30-55\).pdf](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/11/JURNAL%20(11-15-17-01-30-55).pdf). Diakses pada tanggal 31/05/2018.
- Az-Zahroh T. N. (2015), Psikososial, Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. <http://www.136-181-365-1-10-20171123.pdf>. Diakses pada tanggal 31/05/2018.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasym (2007). *Konsep Dasar Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Jakarta: Indonesia.
- Jacobis R. (2013), Jurnal EMBA. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D.Kandou Manado. (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=109094&val=1025>). Diakses pada Tanggal 19/05/2018.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.
- Notoatmodjo (2005), *Metodologi penelitian kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, Indonesia.
- Notoatmodjo S. (2010) *Metologi Penelitian Kesehatan*: Jakarta Penerbit Rineka Cipta
- Riduwan (2013), *Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Kesembilan, Penerbit Alfabeta Bandung.
- Riadi M. (2016), Pengertian, Cara Mengukur dan Faktor yang Mempengaruhi kepuasan Pasien. <https://www.kajianpustaka.Com/2016/07/pengertian-cara-mengukur-dan-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pasien.html>. (Diakses pada Tanggal 31/05/2018).

- Rosalia, K. J. & Purnawati N. K. (2018), Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2018: 2442-2469 ISSN: 2302-8912. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rsu Surya Husadha Di Denpasar. <http://37473-85-78944-1-10-20180425.pdf>. Diakses pada Tanggal 31/05/2018.
- Sabila A. (2012), Kerang Kapemikiran. <http://ansabilaanis.blogspot.com/2012/11/4-kerangka-pemikiran.html>. Diakses pada tanggal 31/05/ 2018.
- Saputra R. (2013) Statistik Terapan Dalam Ilmu Kesehatan Masyarakat. Stikes Perintis Sumbar.
- Siagian, S.P. 2002. Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi, Jakarta:Penerbit Gunung Agung.
- Simanjuntak, SP. 2000. *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Soputan J. S. dkk (2014) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Madya Manado.<http://www.7983-15761-1-SM.pdf>. Diakses pada Tanggal 22/05/2018.
- Sugiyono (2015), Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Susila & Suyanto (2014), Metode Penelitian Epidemiologi. Cetakan Pertama. Yogyakarta.
- Sutrisno, E. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Kencana, Jakarta.
- Syarif M. dkk (2017), Jurnal Riset Manajemen. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Pragaan Sumenep Jawa Timur). <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/viewFile/502/534>. Diakses pada tanggal 03/ 06/ 2018.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset.Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.
- Pedoman Proposal & Skripsi Faculdade Saúde Pública Universidade da Paz Tahun Akademik 2018.
- Yulianti N. (2015). Jurnal, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. [http://www.15.04.1231\\_jurnal\\_eproc.pdf](http://www.15.04.1231_jurnal_eproc.pdf). Diakses pada tanggal 31/05/2018.