



Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Seluruh Puskesmas Kota Salatiga Tahun 2022

Shela Yonanda^{*1}, Daru Purnomo², Alvianto Wahyudi Utomo³

^{1,2,3}Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

E-mail: shelayonanda@gmail.com, darupurnomo@uksw.edu, alv.fiskom35@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-07-12 Revised: 2023-08-22 Published: 2023-09-01 Keywords: <i>Public Health Center; Service Quality; Satisfaction Level; Salatiga City.</i>	Public health center is one of the health facilities that provide public services in the health sector to the community which has a strategic role in accelerating the improvement of public health status. Public health center are required to provide quality and satisfying health services for the community in accordance with established service standards and can reach all levels of society. The community satisfaction survey needs to be carried out as a benchmark in assessing the level of service quality at the public health center. The quality of health services affects the level of community satisfaction. The purpose of this study is to analyze the effect of health service quality on the level of community satisfaction in all Salatiga City public health center in 2022. This study uses quantitative method with explanatory research type. The results showed a strong correlation coefficient of 0.623. The effect of service quality on the level of satisfaction is 38.8% while the remaining 61.2% is influenced by other factors not examined by the researcher. From this study, a significance value of 0.000 was obtained, it can be concluded that the quality of health services affects the level of satisfaction of people who visit and use public health center facilities in Salatiga City.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-07-12 Direvisi: 2023-08-22 Dipublikasi: 2023-09-01 Kata kunci: <i>Puskesmas; Kualitas Pelayanan; Tingkat Kepuasan; Kota Salatiga.</i>	Puskesmas merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan publik dalam bidang kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memuaskan bagi masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan di puskesmas. Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di seluruh puskesmas Kota Salatiga tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif. Hasil penelitian ini menunjukkan koefisien korelasi yang kuat sebesar 0,623. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan sebesar 38,8% sedangkan sisanya 61,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Dari penelitian ini diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang mengunjungi dan menggunakan fasilitas puskesmas di Kota Salatiga.

I. PENDAHULUAN

Coronavirus Disease 2019 atau COVID-19 adalah kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan dan manusia. Salah satu jenis coronavirus yang paling dikenal saat ini adalah SARS-CoV-2, yang menyebabkan pandemic COVID-19 yang sedang berlangsung di seluruh dunia. Virus ini menyebar melalui droplet dari orang yang terinfeksi ketika mereka batuk atau bersin, serta melalui kontak dengan permukaan yang terkontaminasi virus. Gejala virus corona bervariasi, mulai dari gejala ringan hingga gejala yang lebih serius seperti pneumonia dan gangguan pernapasan. Pencegahan

penyebaran virus corona meliputi penggunaan masker, menjaga jarak, mencuci tangan secara teratur, dan menghindari kerumunan. Vaksinasi juga dapat membantu melindungi individu dan masyarakat dari infeksi virus corona.

Berdasarkan berita yang dipaparkan oleh Detik.com kasus pertama COVID-19 di Indonesia dilaporkan pada tanggal 2 Maret 2020. Pasien tersebut adalah seorang warga negara Indonesia yang berusia 31 tahun dan merupakan seorang karyawan perusahaan di Depok, Jawa Barat. Pasien tersebut diduga tertular virus corona dari rekan kerjanya yang merupakan seorang warga negara Jepang yang telah terbukti positif COVID-

19 setelah kembali dari Indonesia. Setelah kasus pertama dilaporkan, jumlah kasus COVID-19 di Indonesia terus meningkat dan menyebabkan pemerintah Indonesia mengambil tindakan untuk membatasi penyebaran virus. Beberapa tindakan yang dilakukan antara lain melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB), memperkuat sistem kesehatan, dan meningkatkan upaya vaksinasi. Menurut Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, hingga per tanggal 28 Mei 2020, tercatat sebanyak 31.024 kasus COVID-19 yang telah menyebar di Indonesia (Chairani, 2020).

Berdasarkan Direktorat Jenderal dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan, terdapat 743.198 kasus terkonfirmasi COVID-19 dengan 22.138 orang meninggal sepanjang tahun 2020 (Kusnandar, 2021). Kemudian pada tahun 2021 di Indonesia, sebanyak 4.254.443 kasus terkonfirmasi COVID-19 dengan 143.776 kasus meninggal dan 4.102.700 pasien sembuh (Annisa, 2021). Hingga tahun 2022 sudah mencapai 6.711.703 kasus, pasien yang sembuh sebanyak 6.525.525 serta pasien yang meninggal (Violetta, 2022). Menurut data dari situs resmi COVID-19 Kementerian Kesehatan Indonesia (covid19.go.id), pada bulan September 2021 lalu, jumlah kasus COVID-19 di Jawa Tengah mencapai lebih dari 350.000 kasus dengan lebih dari 12.000 kasus meninggal dunia (Kementerian Kesehatan, 2023). Kota Salatiga menjadi kota yang memiliki pasien dan kasus COVID-19 terbanyak di Jawa Tengah (Sahara, 2021). Pada tahun 2022 di Salatiga kasus positif COVID-19 berjumlah 11.084 dengan rincian 7 orang dirawat, 10.774 dinyatakan sembuh, dan 303 orang meninggal dunia (Pemerintah Kota Salatiga, 2022).

Pemerintah dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan terkait upaya mengatasi COVID-19 bekerjasama dengan lembaga kesehatan baik rumah sakit pusat, rumah sakit daerah, hingga puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan lembaga kesehatan yang paling terjangkau bagi masyarakat sehingga pemerintah dalam memfasilitasi vaksin lebih banyak bekerjasama dengan puskesmas di daerah masing-masing. Puskesmas adalah unit pelayanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah di Indonesia dan berada di bawah naungan Dinas Kesehatan di tingkat kabupaten atau kota. Puskesmas menyediakan pelayanan kesehatan dasar untuk masyarakat setempat, seperti pemeriksaan kesehatan, pengobatan, program imunisasi, konseling, serta pelayanan

kebidanan dan kesehatan anak. Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat dan mencegah penyebaran penyakit melalui upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Puskesmas juga berperan dalam memberikan edukasi dan sosialisasi kesehatan kepada Masyarakat termasuk pelayanan kesehatan dasar yang terdiri dari beberapa jenis pelayanan yang dianggap sangat penting untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga, dan Masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi, serta membantu mengidentifikasi dan menangani masalah kesehatan yang terjadi di wilayah setempat (Soamole, 2022). Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Peraturan ini menetapkan standar nasional Puskesmas yang mencakup berbagai aspek, termasuk pengorganisasian, sumber daya manusia, fasilitas dan peralatan, pelayanan kesehatan, dan keuangan (Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul, 2014).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah salah satu instrumen yang digunakan oleh pemerintah untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah tertentu, seperti puskesmas, rumah sakit, dinas kesehatan, dan lain sebagainya. SKM bertujuan untuk memperoleh masukan dan umpan balik dari masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat biasanya dilakukan secara periodik oleh instansi pemerintah yang bersangkutan, seperti setiap tahun atau beberapa tahun sekali. Survei ini dapat dilakukan secara langsung dengan mengirimkan kuesioner kepada responden yang dipilih secara acak, atau melalui wawancara langsung dengan responden. Hasil survei ini nantinya dapat digunakan oleh instansi pemerintah untuk mengevaluasi kinerja dan melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat seperti persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu pelaksanaan, biaya, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, masukan hingga sarana dan prasarana. Selain itu, hasil SKM juga dapat dijadikan sebagai bahan pertanggungjawaban bagi instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017).

Menurut hasil penelitian Dinas Kesehatan Jawa Tengah Tahun 2022 periode triwulan I diperoleh nilai IKM sebesar 3,44 dengan nilai konversi 86,01, serta mutu pelayanan B dengan ukuran kinerja baik (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, 2022). Puskesmas di Kota Salatiga, Jawa Tengah juga mempunyai fasilitas yang memadai. Di Kota Salatiga terdapat 6 puskesmas dimana setiap puskesmas memiliki fasilitas fisik yang memadai. Data terkait Survei Kepuasan Masyarakat di seluruh puskesmas Kota Salatiga Tahun 2022 Semester II oleh Dinas Kesehatan Kota Salatiga sebagai berikut:

Pertama, Puskesmas Kalicacing merupakan puskesmas dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi dan jumlah pengunjung terbanyak diantara seluruh puskesmas Kota Salatiga. IKM Puskesmas Kalicacing adalah 86,406 yang menunjukkan kinerja pelayanan baik dan mutu pelayanan B. Nilai konversi indeks mutu pelayanan yang digunakan adalah A sampai D. Puskesmas Kalicacing telah memiliki sistem yang baik dalam menangani keluhan pelanggan. Sistem tersebut dilakukan dengan adanya petugas khusus yang diberikan tugas dalam menangani keluhan dan tersedianya kotak untuk kritik, saran, serta kepuasan pelanggan, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah sarana dan prasarana.

Kedua, Puskesmas Mangunsari yang IKM-nya masuk dalam kategori B. Unsur dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Puskesmas Mangunsari menyediakan kotak saran dan sarana aduan serta tim penanganan aduan agar aduan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti. Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian.

Ketiga, Puskesmas Tegalrejo yang IKM-nya masuk dalam kategori B. Unsur dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Di Puskesmas Tegalrejo, terdapat petugas khusus dalam menangani keluhan dan tersedianya kotak untuk kritik, saran, serta kepuasan pelanggan. Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian.

Keempat, Puskesmas Cebongan yang IKM-nya masuk dalam kategori B. Unsur dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif. Di Puskesmas Cebongan, tarif pelayanan gratis dan cenderung ringan sesuai dengan Perwali. Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian.

Kelima, Puskesmas Sidorejo Lor yang IKM-nya masuk dalam kategori B. Unsur dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Puskesmas Sidorejo Lor melayani pengaduan, saran, dan masukan dengan baik. Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian.

Keenam, Puskesmas Sidorejo Kidul yang IKM-nya masuk dalam kategori B. Unsur dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif yang murah, sangat murah bahkan gratis. Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian.

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 6 puskesmas di Kota Salatiga tersebut dapat disimpulkan unsur dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam hal ini kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Seluruh Puskesmas Kota Salatiga Tahun 2022.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan filsafat positivisme (Sugiyono, 2018). Penelitian ini dilakukan di seluruh puskesmas Kota Salatiga yang berjumlah 6 puskesmas antara lain Puskesmas Sidorejo Lor, Sidorejo Kidul, Kalicacing, Mangunsari, Tegalrejo, dan Cebongan. Penelitian dilakukan selama 3 bulan dari Januari sampai Maret 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengunjungi dan menggunakan fasilitas kesehatan di seluruh puskesmas Kota Salatiga. Jumlah populasi pengunjung puskesmas tahun 2022 semester II sebanyak 38.675 orang (Dinas Kesehatan Kota Salatiga, 2022). Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*. *Proportional* dikarenakan populasi pengunjung puskesmas sudah diketahui jumlahnya sehingga dalam menentukan responden, peneliti memilih respondennya sesuai perbandingan jumlah populasi. Serta *random sampling* yaitu bahwa masyarakat akan dipilih secara acak. Jumlah sampel yaitu 38.675 maka mendapatkan sampel sebanyak 396 responden. Dengan bagian masing-masing sebagai berikut: Puskesmas Sidorejo Lor dengan populasi 2.097 mendapatkan sampel

sebanyak 21, Puskesmas Sidorejo Kidul dengan populasi 8.491 dan 87 sampel, Puskesmas Tegalrejo dengan populasi 8.941 dan 92 sampel, Puskesmas Cebongan dengan populasi 5.600 dan 57 sampel, Puskesmas Kalicacing populasi 11.593 dan 119 sampel, serta Puskesmas Mangunsari populasi 1.953 dan 20 sampel.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket), wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis dalam penelitian adalah statistik deskriptif menggunakan *mean* atau rata-rata dan nilai maksimum-minimum. Serta statistik inferensial menggunakan uji normalitas dan homoskedastisitas yang selanjutnya dianalisis dengan regresi sederhana. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di seluruh puskesmas Kota Salatiga tahun 2022.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan

Tabel 1. Rangkuman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Seluruh Puskesmas Kota Salatiga

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	IKM Tiap Unsur	Kategori
P	Persyaratan	3,689	92,219	Sangat Baik
SMP	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	3,661	91,519	Sangat Baik
WP	Waktu Penyelesaian	3,628	90,688	Sangat Baik
BT	Biaya/Tarif	3,689	92,214	Sangat Baik
PSJP	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,665	91,635	Sangat Baik
KP	Kompetensi Pelaksana	3,664	91,588	Sangat Baik
PP	Perilaku Pelaksana	3,665	91,619	Sangat Baik
PPSM	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,637	90,930	Sangat Baik
SP	Sarana dan Prasarana	3,591	89,773	Sangat Baik

Sumber: Analisis Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa di seluruh puskesmas Kota Salatiga, unsur pelayanan dengan Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi adalah persyaratan yaitu nilai NRR sebesar 3,689 dan IKM sebesar 92,219. Hal ini dikarenakan

unsur persyaratan sudah jelas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), sangat sederhana, dan mudah dipahami masyarakat dimana sudah ada pemberitahuan yang jelas tentang syarat-syarat yang harus dibawa pasien ketika berobat ke puskesmas baik secara langsung di puskesmas yaitu dengan adanya leaflet dan poster maupun melalui media sosial. Kemudian unsur tertinggi lainnya disusul oleh unsur biaya/tarif yang memiliki NRR sebesar 3,689 dan IKM sebesar 92,214. Hal ini dikarenakan unsur biaya/tarifnya gratis bagi setiap pasien yang memiliki Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan biaya/tarifnya terjangkau bagi setiap pasien yang berobat namun tidak memiliki BPJS, sedangkan unsur pelayanan dengan nilai NRR dan IKM terendah adalah sarana dan prasarana yaitu nilai NRR sebesar 3,591 dan IKM sebesar 89,773. Hal ini dikarenakan area ruang tunggu dan halaman parkir yang kurang luas. Namun demikian semua indikator atau unsur pelayanan masuk dalam kategori sangat baik.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Pengujian ini diperlukan agar data dapat diuji dengan pengujian selanjutnya. Dengan menggunakan software SPSS, diperoleh nilai untuk uji normalitas:

Tabel 2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		396
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.08686404
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.048
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
Sig.		.088 ^d

Sumber: Analisis Data Primer, Tahun 2023

Dari hasil output SPSS di atas diperoleh nilai signifikansi $0,088 > 0,05$. Maka asumsi normalitas terpenuhi. Jadi, datanya normal didistribusikan. Hal ini memberikan sinyal bahwa peneliti dapat melakukan pengujian ke tahap berikutnya.

b) Uji Homogenitas

Tabel 3. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances				
	Lavene Statistic	df1	df2	Sig.
Based on Mean	.807	24	368	.728
Based on Median	.477	24	368	.984
Based on Median and with adjusted df	.477	24	275.151	.983
Based on trimmed mean	.755	24	368	.793
a. Dependent Variable: Y				

Sumber: Analisis Data Primer, Tahun 2023

Dari hasil pengolahan homogenitas menunjukkan bahwa nilai signifikansinya adalah $0,728 > 0,05$ yang berarti data tersebut dapat dikatakan homogen.

c) Uji Linearitas

Tabel 4. Uji Linearitas

ANOVA Table				
		Sum of Squares	df	Sig.
Y * X	(Combined)	354.139	27	.063
	Linearity	126.258	1	.000
	Deviation from Linearity	227.880	26	.488
	Within Groups	3275.525	368	
	Total	3629.664	395	

Sumber: Analisis Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan hasil output SPSS di atas diperoleh nilai sig. $0,488 > 0,05$ sehingga kedua variable memiliki hubungan linier.

d) Uji Independensi

Tabel 5. Uji Independensi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.623 ^a	.388	.382	2.32217	1.479
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan				

Sumber: Analisis Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, nilai DW adalah 1,479 yang berarti bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

e) Uji Homoskedastisitas

Tabel 6. Uji Homoskedastisitas

Coefficients ^a			
Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		1.635	.103
X		-.005	.923

a. Dependent Variable: RESIDUAL_POSITIF

Sumber: Analisis Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, nilai sig. $0,923 > 0,05$ yang artinya data tersebut bersifat homogen. Data tersebut memiliki nilai residu sebesar 0,923 bahwa variasi nilai Y (Tingkat Kepuasan) di sekitar garis regresi konstan untuk setiap nilai X (Kualitas Pelayanan).

3. Uji Hipotesis Penelitian

Tabel 7. Uji Korelasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.623 ^a	.388	.382	2.32217	1.479

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Sumber: Analisis Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan tabel hasil output SPSS di atas, nilai r hitung sebesar 0,623. Nilai korelasi ini tergolong kuat ($>0,5-0,75$) dan memiliki nilai positif (arah korelasi positif) sehingga dapat dikatakan hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan searah. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan juga akan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan akan semakin rendah.

Koefisien determinasinya (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,388 atau sebesar 38,8 %. Nilai ini diperoleh dari hasil ($R^2 \times 100\%$). Artinya variasi perubahan tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 38,8% dan sisanya sekitar 61,2% dipengaruhi faktor/variable lain selain kualitas pelayanan.

Tabel 8. Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	3.178	4.161	.447
Kualitas Pelayanan	.269	.035	.623

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, nilai sig. 0,000 < 0,05 yang artinya terdapat pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (tingkat kepuasan). Berikut ini merupakan persamaan regresi linier yang diperoleh berdasarkan perhitungan di atas adalah sebagai berikut.

$$Y = a + bX_1 + cX_2$$

$$Y_{\text{Tingkat Kepuasan}} = 3,178 + 0,269 \text{Kualitas Pelayanan}$$

- a) Konstanta sebesar 3,178, artinya bahwa jika tidak ada variabel kualitas pelayanan, maka tingkat kepuasannya adalah sebesar 3,178%.
- b) Koefisien regresi sebesar 0,269 pada variabel kualitas pelayanan, artinya bahwa setiap penambahan (karena tanda +) variabel kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 3,447%.

Dari hasil olah regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel X (kualitas pelayanan) sebesar 0,000 yang sesuai syarat signifikan secara statistik yaitu <0,05. Dalam hipotesis menguji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di seluruh puskesmas Kota Salatiga. H₀ artinya tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di seluruh puskesmas Kota Salatiga, sedangkan H₁ artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di seluruh puskesmas Kota Salatiga. Hasil regresi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima.

Menurut Anthony Giddens, struktur didefinisikan sebagai aturan dan sumber daya yang digunakan pada produksi dan reproduksi sistem. Strukturasi juga berarti penataan hubungan sosial melintasi ruang dan waktu. Sedangkan agensi adalah individu. Giddens membedakan 3 (tiga) dimensi internal aktor yaitu motivasi tak sadar, kesadaran praktis dan kesadaran diskursif. Pertama, motivasi tak sadar mengacu pada keinginan atau kebutuhan yang memiliki potensi untuk memandu suatu tindakan, tetapi bukan tindakan itu sendiri. Hal ini dapat dilihat dari minat berkunjung kembali masyarakat ke puskesmas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan. Masyarakat secara rasional menggunakan fasilitas kesehatan di

puskesmas Kota Salatiga didukung oleh beberapa faktor seperti persyaratan yang mudah, biaya berobat yang terjangkau, produk atau obat yang digunakan sesuai dengan hasil diagnosa tenaga kesehatan pada pasien sehingga pasien merasa cocok dengan produk tersebut, dan sebagainya.

Kedua, kesadaran diskursif mengacu kepada penjelasan atas tindakan kita. Kajian ini terimplementasi pada alasan masyarakat yang memilih puskesmas sebagai alternatif utama pelayanan kesehatan yaitu didukung oleh kemudahan akses dan keterjangkauan biaya. Ketiga, kesadaran praktis yang tidak dijelaskan secara rinci. Dalam hal pelayanan kesehatan, kajian ini dapat dihubungkan dengan indikator waktu penyelesaian. Hal ini relevan dengan kesadaran masyarakat yang sabar menunggu antrian pemeriksaan di puskesmas dan tertib mengantri saat pendaftaran, serta dari pihak puskesmas itu sendiri memberikan suatu pelayanan yang baik, cepat tanggap, sopan, dan ramah sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat khususnya pada indikator waktu penyelesaian.

Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang mengunjungi dan menggunakan fasilitas kesehatan di puskesmas Kota Salatiga. Indikator dengan IKM paling tinggi adalah persyaratan sebesar 92,219, sedangkan indikator dengan IKM paling rendah adalah sarana dan prasarana sebesar 89,773. Kedua indikator tersebut sama-sama masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan sudah ada pemberitahuan yang jelas tentang syarat-syarat yang harus dibawa pasien ketika berobat ke puskesmas baik secara langsung di puskesmas maupun melalui media sosial. Syarat pendaftaran untuk pengguna layanan (pasien) adalah dengan membawa kartu identitas seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) atau Kartu Pelajar (pasien baru), sedangkan pasien lama hanya perlu membawa Kartu Identitas Berobat atau Kartu Indonesia Sehat (KIS). Namun pada sarana dan prasarana di puskesmas perlu adanya perbaikan dan penambahan fasilitas seperti penambahan area ruang tunggu pendaftaran pasien serta perluasan dan penataan halaman parkir agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data diperoleh kesimpulan bahwa dalam penelitian ini nilai r hitung sebesar 0,623. Nilai korelasi ini tergolong kuat ($>0,5-0,75$) dan memiliki nilai positif (arah korelasi positif) sehingga dapat dikatakan pola hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan searah. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan juga akan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan akan semakin rendah.

Koefisien determinasinya (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,388 atau sebesar 38,8%. Artinya variasi perubahan tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 38,8% dan sisanya sekitar 61,2% dipengaruhi faktor/variable lain selain kualitas pelayanan. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa nilai $\text{sig. } 0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (tingkat kepuasan). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

B. Saran

Dari rangkuman hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Seluruh Puskesmas Kota Salatiga dimana unsur pelayanan dengan IKM tertinggi adalah persyaratan yaitu 92,219. Sudah ada pemberitahuan yang jelas tentang syarat-syarat yang harus dibawa pasien ketika berobat ke puskesmas baik secara langsung di puskesmas maupun melalui media sosial, sedangkan unsur pelayanan dengan IKM terendah adalah sarana dan prasarana yaitu 89,773 diharapkan puskesmas dapat melakukan penambahan atau perbaikan sarana dan prasarana guna mendukung peningkatan unsur sarana dan prasarana seperti dengan adanya penambahan area ruang tunggu pendaftaran pasien serta perluasan dan penataan halaman parkir agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Seluruh puskesmas di Kota Salatiga diharapkan dapat mempertahankan bahkan meningkatkan mutu pelayanan yang sudah masuk dalam kategori Sangat Baik dan Baik. Kemudian melakukan pemantauan tindak lanjut terhadap hasil survei puskesmas di

Kota Salatiga, serta meningkatkan partisipasi masyarakat agar mereka dapat memahami dengan baik bahwa kegiatan survei ini adalah semata-mata dari masyarakat, oleh masyarakat, dan untuk masyarakat sendiri. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa menggali kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di puskesmas dari sisi kualitatif.

DAFTAR RUJUKAN

- Annisa, D. (2021). *Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19)*. <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/situasi-infeksi-emerging/situasi-terkini-perkembangan-coronavirus-disease-covid-19-25-november-2021>
- Chairani, I. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Gender Di Indonesia. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 2902, 39. <https://doi.org/10.14203/jki.v0i0.571>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan No.75 Th 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. <https://dinkes.gunungkidulkab.go.id/perm-enkes-no-75-th-2014-tentang-pusat-kesehatan-masyarakat/>
- Dinas Kesehatan Kota Salatiga. (2022). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Seluruh Puskesmas Salatiga Semester II Tahun 2022*. <https://dinkes.salatiga.go.id/pelayanan-puskesmas/>
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. (2022). *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah Periode Triwulan I Tahun 2022*. <https://dinkesjatengprov.go.id/v2018/5085-2/>
- Kementerian Kesehatan. (2023). *Statistik Kasus Covid-19 Jawa Tengah*. <https://corona.jatengprov.go.id/data>
- Kusnandar, V. B. (2021). *Lebih dari 22 Ribu Orang Meninggal Akibat Covid-19 pada 2020*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/28/lebih-dari-22-ribu-orang-meninggal-akibat-covid-19-pada-2020>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan*

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pemerintah Kota Salatiga. (2022). *Monitoring Data COVID-19 Salatiga*.
<https://corona.salatiga.go.id/>

Sahara, W. (2021). *Sebaran 16.376 Kasus Aktif Covid-19, Tertinggi di Jawa Tengah dengan 2.161.*

<https://nasional.kompas.com/read/2021/10/20/19470841/sebaran-16376-kasus-aktif-covid-19-tertinggi-di-jawa-tengah-dengan-2161>

Soamole, S. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang Tahun 2022. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 5(1), 164.
<http://repo.stikesalifah.ac.id/id/eprint/312/#>

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (27th ed.). Alfabeta.

Violetta, P. T. (2022). *Pasien COVID-19 Pulih Bertambah 2.781 orang disertai 1.297 Kasus Baru*.
<https://www.antaranews.com/berita/3315142/pasien-covid-19-pulih-bertambah-2781-orang-disertai-1297-kasus-baru>