

ARTIKEL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan Berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan

Eni Yunitasari^{1*}, Muh. Kadarisman², Ibrahim³

^{1,2,3} Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu, Jl Pulau Bangka, Padang Baru Kecamatan Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah, Kepulauan Bangka Belitung

Email korespondensi: yunitasarieni82@gmail.com, 0812732302212

Abstrak: Puskesmas memainkan peran penting dalam reformasi kesehatan di Indonesia sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mengutamakan aspek promotif dan preventif. Kualitas dan aksesibilitas pelayanan di Puskesmas sangat penting untuk menyediakan perawatan kesehatan dasar bagi masyarakat luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Toboali, Kabupaten Bangka Selatan. Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu *tangibility* (keberwujudan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pendekatan kuantitatif dengan metode survei digunakan untuk menguji hipotesis, dengan data yang dikumpulkan dari 96 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Puskesmas Toboali. Hasil penelitian menunjukkan dari kelima dimensi kualitas pelayanan terdapat lima dimensi bukti fisik (*tangibility*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Toboali Bangka Selatan. Penelitian ini mengungkapkan bahwa fasilitas kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Tetapi jika dilakukan pengujian secara bersama-sama terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan sebesar 46,7%, artinya variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan) memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

Kata Kunci: kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Indonesia melakukan reformasi sistem pembiayaan perawatan kesehatan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan dengan menghapus biaya pengguna, sehingga masyarakat lebih

mampu dan termotivasi untuk mengakses layanan tersebut.¹ Tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan kesehatan diatur dalam UU No. 36 Tahun 2009, yang mengharuskan perencanaan, pengaturan, dan pengawasan upaya kesehatan yang

merata dan terjangkau. Upaya peningkatan pelayanan tersebut memerlukan organisasi yang mampu menjabarkan mutu pelayanan dalam terminologi operasional.³

Puskesmas memainkan peran penting dalam reformasi kesehatan di Indonesia sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang mengutamakan aspek promotif dan preventif. Kualitas dan aksesibilitas pelayanan di Puskesmas sangat penting untuk menyediakan perawatan kesehatan dasar bagi masyarakat luas. UU No. 17 Tahun 2023 menekankan peningkatan mutu dan standar layanan di Puskesmas agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan kesehatan dengan maksimal.² Puskesmas diharapkan menjadi pusat pembangunan kesehatan di wilayahnya dan meningkatkan kemandirian masyarakat dalam mengatasi masalah kesehatan. Namun, kebijakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Toboali, Kabupaten Bangka Selatan, belum diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan, yang ditandai dengan antrian obat yang lama, keterbatasan obat dan peralatan medis, serta keluhan pasien tentang kurang ramahnya petugas.

Peneliti menganalisis kualitas pelayanan poli gigi, poli umum, dan poli KIA di Puskesmas Toboali karena tingginya tingkat kunjungan dari April hingga Juni 2024. Observasi pra-penelitian mengungkapkan beberapa masalah: kurangnya tenaga medis, waktu tunggu yang panjang, kualitas pelayanan medis yang kurang memuaskan, kurangnya informasi kesehatan, dan sistem antrian obat yang tidak efisien. Selain itu, fasilitas kesehatan juga mengalami keterbatasan obat dan peralatan medis, kurangnya fasilitas penunjang, serta tantangan dalam akurasi diagnosa penyakit. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Toboali dipengaruhi oleh

kualitas pelayanan dan fasilitas tersebut. Jika kondisi ini tidak segera diperbaiki, dikhawatirkan akan memperburuk kesenjangan pelayanan kesehatan. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Toboali, yang belum banyak diteliti sebelumnya.

Mengukur kualitas layanan perawatan kesehatan sulit karena adanya penilaian subjektif dari hubungan antara penyedia layanan dan pasien serta karakteristik layanan yang terkait dengan proses. Ini menyulitkan pengembangan indikator kualitas layanan kesehatan, termasuk dampaknya pada hasil akhir.⁴ Penelitian di Indonesia cenderung fokus pada kepuasan klien sebagai parameter hasil akhir karena keterbatasan data mengenai dimensi kualitas lainnya.⁵ SERVQUAL adalah alat yang menggambarkan harapan dan persepsi konsumen terhadap layanan kesehatan, terdiri dari lima dimensi utama: bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Alat ini banyak digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan serta menentukan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.⁶

Fasilitas kesehatan berkualitas seperti puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Penelitian di berbagai negara menunjukkan bahwa kepuasan pasien sering terkait dengan aksesibilitas dan kualitas pelayanan. Misalnya, peningkatan aksesibilitas melalui pengurangan waktu tunggu dan biaya perawatan meningkatkan kepuasan pelanggan di Arab Saudi dan Argentina.⁷ Studi di Ethiopia juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien terkait erat dengan waktu tunggu, kualitas interaksi dengan penyedia

layanan, dan ketersediaan fasilitas. Secara global, ketersediaan layanan yang luas dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terbukti meningkatkan kepuasan pasien, menekankan pentingnya investasi dalam infrastruktur dan pelatihan klinis untuk hasil kesehatan masyarakat yang lebih baik.⁷ Selain itu, studi lain di Ethiopia menunjukkan bahwa kepuasan pasien terkait erat dengan karakteristik layanan seperti waktu tunggu, kualitas interaksi dengan penyedia layanan kesehatan, dan ketersediaan fasilitas yang memadai.⁸

Pada tahun 2022, rasio Puskesmas di Toboali adalah 1:39.399, jauh dari rasio ideal 1:16.000. Pada tahun 2023, Puskesmas memberikan 21.561 layanan kesehatan, menunjukkan ketidakseimbangan signifikan yang menyebabkan kelebihan beban kerja, penurunan kualitas pelayanan, dan keterbatasan akses pelayanan preventif dan promotif. Tantangan ini diperparah dengan kurangnya infrastruktur dan peralatan medis, yang menghambat efektivitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan lima komponen kualitas dari Zeithaml *et al* (2018), yaitu bukti fisik (*tangibility*), daya tanggap (*responsiveness*), reliabilitas (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Fokus penelitian ini adalah Puskesmas Toboali di Kabupaten Bangka Selatan, yang sering diabaikan dalam literatur meskipun memiliki peran penting dalam layanan kesehatan primer.⁹ Hasil penelitian diharapkan memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan dan administrator dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan serta kepuasan masyarakat di Kabupaten Bangka Selatan.

Penelitian sebelumnya cenderung lebih memfokuskan pada rumah sakit dan

klirik swasta daripada Puskesmas, termasuk Puskesmas Toboali di Kabupaten Bangka Selatan. Literatur yang ada sering tidak memperhatikan karakteristik unik dan tantangan yang dihadapi Puskesmas, meskipun peran mereka penting dalam layanan kesehatan primer. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan fasilitas kesehatan di Puskesmas Toboali serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat, dengan menggunakan model SERVQUAL yang disesuaikan untuk konteks Puskesmas. Alat ini banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan dan meningkatkan pelayanan kesehatan.¹⁰ Lebih lanjut, Chien-Chang (2012:247) juga menggunakan model SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas pelayanan.¹¹ Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan dan administrator dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas kesehatan, serta kepuasan masyarakat di Kabupaten Bangka Selatan.

Dari uraian permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat pada Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Toboali Bangka Selatan dengan rumusan masalah sebagai berikut: Adakah pengaruh kualitas pelayanan kesehatan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan?, Adakah pengaruh fasilitas kesehatan (X2) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) di Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan?, Adakah pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan (X1) dan fasilitas kesehatan (X2)

terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan?

METODE

Data penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer berasal dari hasil wawancara dengan responden menggunakan kuesioner. Sementara itu, data sekunder mencakup informasi tentang Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Toboali, Kabupaten Bangka Selatan. Sumber data sekunder meliputi gambaran umum, profil, struktur organisasi, serta tugas pokok dan fungsi Puskesmas Toboali. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan ukuran sampel sebanyak 96 responden, yang dipilih berdasarkan pertimbangan populasi yang besar dan keterbatasan sumber daya seperti wilayah, waktu, dan biaya.. Di dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah pasien dari layanan dokter gigi, dokter umum, dan bidan di Puskesmas Toboali selama April-Juni 2024, populasi dengan total 2.510 layanan yang akan dihitung dengan rumus slovin.

Validitas adalah indeks yang menunjukkan tingkat kekuatan alat pengukuran. Uji validitas digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya butir-butir dalam daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Menurut Ghazali (2018) Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner memiliki keabsahan atau validitas yang memadai, dan uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel atau *degree of freedom* (df)= $n-2$, di mana n adalah jumlah sampel yang digunakan. Uji validitas menggunakan alat uji statistik dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment Correlation*.¹³

Sementara syarat minimum suatu pertanyaan itu disebut valid adalah $r = 0,10$. Jadi kalau korelasi antara butir skor total kurang dari 0,10 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid, atau $r > 0,10$ “Valid” dan $r < 0,10$ “Tidak Valid”.

Uji reliabilitas menurut Umar (2009) adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Uji reliabilitas adalah suatu instrumen yang berguna untuk menetapkan apakah instrumen di dalam kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Dengan menggunakan cara untuk menguji dasar pengambilan keputusan reliabilitas dengan rumus *Cronbach Alpha*. Membandingkan nilai *Cronbach Alpha*:

Jika nilai signifikansi (r_i) > 0.70 , maka distribusi data reliabel, dan jika nilai signifikansi (r_i) < 0.70 , maka distribusi data tidak reliabel.

Sedangkan untuk analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan pada kepuasan pasien terhadap Puskesmas Toboali Bangka Selatan.¹² Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda ialah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Di mana:

Y = kepuasan pasien

α = konstanta, merupakan nilai terkait yang dalam hal ini adalah y pada saat variabel bebasnya adalah 0 ($X_1, X_2 = 0$)

X_1 = kualitas pelayanan

X_2 = fasilitas kesehatan

ε = faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel y

HASIL

Hasil penelitian yang didapatkan hasil perhitungan fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi

E-ISSN :2722-0877

tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan *emphaty* sangat kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan. Untuk mengetahui kondisi variabel yang diamati maka dilakukan pengukuran melalui penyebaran angket atau kuisisioner. Kuisisioner yang terdiri dari 2 variabel diberikan pada populasi 96 responden. Kuisisioner pada variabel X1 yaitu kualitas pelayanan kesehatan, variabel X2 yaitu fasilitas kesehatan dan Y yaitu kepuasan pasien dengan jumlah pertanyaan seluruhnya 33 pertanyaan yang masing-masing disertai 5 pilihan dan dianggap sesuai menurut responden. Hasil jawaban responden yang merupakan skor untuk setiap item yang diperoleh dari jumlah nilai setiap item pertanyaan merupakan akumulatif jawaban dari 96 responden, selanjutnya dikelompokkan dengan kriteria penilaian menggunakan rentang skor ideal sebagai berikut:

Dengan jumlah responden = 96 orang, nilai skala pengukuran terbesar = 5, sedangkan skala pengukuran terkecil = 1, sehingga diperoleh nilai terbesar jumlah kumulatif = $96 \times 5 = 480$ dan nilai terkecil jumlah kumulatif $96 \times 1 = 96$.

Rentang skor maksimum dan minimum adalah $480-96 = 384$.

Range skor untuk setiap kategori adalah $384/5 = 76.8$.

Sehingga diperoleh klasifikasi kriteria penilaian skor seperti terdapat pada tabel berikut :

Table 1. Score Rating Criteria Based on Average Score

No	Score Range		Category
1	2	3	
1	96.00	-	172.8 Strongly Disagree
2	172.9	-	249.7 Tidak Setuju
3	249.8	-	326.6 Disagree
4	326.7	-	403.5 Slightly Disagree
5	403.6	-	480.4 Agree

Variabel kualitas pelayanan terdiri atas 5 dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* yang dianggap menentukan keberhasilan kualitas pelayanan Puskesmas Toboali Bangka Selatan, Variabel ini 20 pertanyaan kuisisioner. Berdasarkan rata-rata skor untuk setiap dimensi diperoleh gambaran variabel kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Toboali Bangka Selatan sebagai berikut :

Table 2. Scores for the Variables of Healthcare Service Quality Dimensions

No	Dimension	Total Score	Number of Items	Average Score	Category
1	Tangibles	1488	4	372	Agree
2	Reliability	1506	4	376	Agree
3	Responsiveness	1498	4	374	Agree
4	Assurance	1479	4	370	Agree
5	Empathy	1521	4	380	Agree
Total		7492	20	374	Agree

Variabel fasilitas kesehatan merujuk pada berbagai aspek fisik dan non-fisik yang tersedia di sebuah institusi kesehatan, seperti rumah sakit, klinik, atau Puskesmas, yang mendukung penyediaan layanan kesehatan yang efektif dan efisien. Variabel ini sangat penting karena berkontribusi langsung pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Table 3. Scores for the Variables of the Health Service Provision Survey

No	Dimension	Total Score	Number of Items	Average Score	Category
1	The facilities available at Toboali Community Health Center are clean.	390	1	390	Agree
2	The availability of adequate facilities (e.g., parking, toilets, prayer rooms, lactation rooms).	367	1	367	Agree
3	The speed of patient registration services.	423	1	423	Strongly Agree

4	The medical equipment available at Toboali Community Health Center looks complete and well-maintained.	358	1	358	Agree
5	The health center has a pharmacy.	388	1	388	Agree
6	The medical staff at Toboali Community Health Center have good competence.	376	1	376	Agree
7	The availability of complete medications.	351	1	351	Agree
Tota Health Facilities at Toboali Community Health Center, Bangka Selatan		2263	7	323	Agree

3	Would recommend Toboali Community Health Center to family or friends.	348	1	348	Agree
4	Would return to Toboali Community Health Center if needing healthcare services.	370	1	370	Agree
5	Satisfied with the health facilities available at Toboali Community Health Center.	371	1	371	Agree
6	Experienced problems or complaints during the service at Toboali Community Health Center.	251	1	251	Disagree
Total Patient Satisfaction Survey		1977	6	329	Agree

Variabel pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan di Puskesmas Toboali yang dianggap menentukan kepuasan pasien. Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan kuesioner. Berdasarkan rata-rata skor untuk kepuasan pasien diperoleh gambaran variabel Puskesmas Toboali Bangka Selatan:

Table 4. Scores of Patient Satisfaction Survey Variables

No	Dimension	Total Number Score of Items	Average Score	Category	
1	Toboali Community Health Center creates accurate data in its services.	278	1	278	Disagree
2	Satisfied with the medical services and health facilities provided at Toboali Community Health Center.	359	1	359	Agree

Nilai yang didapat dinyatakan berapa kuat satu variabel berhubungan dengan variabel lainnya. Nilai ini biasa dinyatakan dengan r dan terletak antara $+1$ dan -1 , ditulis $-1 < r < 1$. Koefisien determinasi berganda (R^2) terletak antara 0 dan 1 , ditulis $0 < R^2 < 1$. Hal ini menunjukkan bahwa jika hasilnya semakin dekat dengan 1 , maka variabel bebas terhadap variabel tidak bebas semakin kuat. Sebaliknya jika R^2 semakin dekat dengan nilai 0 maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas semakin lemah.

Table 5. Coefficient of Determination (R^2)

Model Summary

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467a	0.218	0.201

Predictors: (Constant), Health Facilities, Service Quality
Dependent Variable: Patient Satisfaction Survey

Nilai R^2 ini menunjukkan bahwa kekuatan penjelasan model adalah moderat, berada di antara skala 0 dan 1, menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan) memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

Untuk menguji pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan uji T dengan membandingkan nilai *P-value* (sig-t) dengan taraf signifikansi 0,05.

Table 6. T-scores

Model	Coefficient			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.813	2.719		2.505	0.014
1 Service Quality	0.176	0.058	0.465	3.042	0.003
Health Facility	0.002	0.157	0.002	0.012	0.991

a. Dependent Variable: Patient Satisfaction

Hasil uji T menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan, diperoleh nilai T hitung sebesar 3.042 dengan probabilitas sebesar 0.014 yang lebih rendah dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H1) diterima, menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan secara parsial dari kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, pada variabel Rasio Kecukupan Modal/CAR

(X2), diperoleh nilai T hitung sebesar 0.012 dengan probabilitas sebesar 0.991. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel ini terhadap variabel dependen (Survei Kepuasan Pasien).

Secara keseluruhan, model regresi yang digunakan secara signifikan mampu menjelaskan variasi dalam survei kepuasan pasien berdasarkan fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan. artinya, kualitas fasilitas kesehatan dan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Toboali Bangka Selatan secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang dapat dibuktikan secara statistik melalui hasil uji T yang dilakukan.

Proses pengujian hipotesis dilakukan dengan mengacu pada tingkat signifikansi sebesar 0,05, yang juga dapat diinterpretasikan sebagai tingkat keyakinan sebesar 0,95. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Table 7. F-test Results

ANOVA	Sum Squares	of df	Mean Square	F	Sig.
Model	151.078	2	75.539	12.96	.000b
Residual	542.078	93	5.829		
Total	693.156	95			

a. Dependent Variable: Patient Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Health Facilities, Service Quality

Berdasarkan tabel di atas, di dapat F hitung sebesar 12.960 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya di bawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu Kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Toboali Bangka Selatan. Dengan demikian H3 diterima. Dengan F hitung yang signifikan

(P -value < 0,05), kita dapat menyimpulkan bahwa:

Pengaruh Signifikan: Kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Toboali Bangka Selatan.

Hipotesis Diterima: Hipotesis ketiga (H3), yang menyatakan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, diterima berdasarkan hasil uji ini.

Dengan demikian, hasil hipotesis uji signifikansi simultan mendukung adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien, dan ini penting bagi Puskesmas untuk memperhatikan kedua faktor tersebut untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Pada Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan

Dari hasil penelitian yang disampaikan, terlihat bahwa kualitas pelayanan yang baik, terutama dalam hal *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas tersebut. Hal ini senada dengan pendapat Tjiptono (2016) yaitu ada 5 dimensi yang telah di sederhanakan untuk mengukur *service quality*, diantaranya: reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibility*), empati (*emphaty*).¹⁴

Pentingnya aspek *tangibility*, yaitu dalam kualitas pelayanan, juga disoroti sebagai faktor awal yang memengaruhi persepsi awal pasien terhadap pelayanan. Kualitas sarana kesehatan yang memadai, seperti gedung yang kokoh, fasilitas

pendukung lengkap, dan obat-obatan yang tersedia, dianggap sebagai hal yang fundamental dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Selain itu, *reliability* dalam hal prosedur penerimaan dan pelayanan pasien, keandalan dalam memberikan diagnosis dan perawatan tepat waktu, serta kesediaan untuk merespons kebutuhan pasien dengan baik, juga menjadi fokus utama dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien. *Assurance*, yang mencakup jaminan terhadap pelayanan yang diberikan, serta *empathy* atau kepedulian terhadap kondisi dan kebutuhan pasien, juga dianggap krusial untuk memastikan bahwa pasien merasa didengar, dihargai, dan diberi perawatan yang memadai.

Meskipun ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Toboali, masih ada ruang untuk peningkatan. Perbaikan dalam semua dimensi yang telah disebutkan, didukung dengan pengembangan sumber daya manusia yang terus-menerus, pelatihan dan seminar untuk meningkatkan kualitas layanan, serta upaya untuk meningkatkan koordinasi antar unit layanan kesehatan, dapat membawa dampak positif yang lebih besar terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan.

Pengaruh Fasilitas Kesehatan (X2) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) Di Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan

Hasil penelitian fasilitas kesehatan menunjukkan bahwa Puskesmas Toboali di Kabupaten Bangka Selatan, bahwa puskesmas tersebut memberikan fasilitas kesehatan yang sangat baik kepada masyarakat. Fasilitas kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas ini sangat memadai dan sesuai dengan berbagai kebutuhan pasien. Kebersihan fasilitas

menjadi prioritas utama, sehingga lingkungan Puskesmas selalu bersih dan higienis, memberikan rasa nyaman dan aman bagi para pasien. Selain itu, fasilitas tambahan seperti area parkir yang luas dan aman, toilet yang selalu bersih dan memadai, mushola yang nyaman, serta ruang laktasi yang tenang untuk ibu menyusui juga tersedia dengan baik. Hasil penelitian ini sependapat dengan Manengal (2021:43) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.¹⁵

Kecepatan dan efisiensi dalam pelayanan pendaftaran pasien menjadi salah satu keunggulan Puskesmas Toboali. Proses administrasi dan pendaftaran dilakukan dengan cepat dan efisien, sehingga pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Puskesmas ini juga dilengkapi dengan peralatan medis yang modern, lengkap, dan terawat dengan baik, mendukung prosedur medis yang akurat dan aman untuk diagnosis dan perawatan yang efektif. Apotek yang tersedia di Puskesmas Toboali juga sangat lengkap, menyediakan berbagai jenis obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien. Hal ini memastikan bahwa pasien dapat dengan mudah mendapatkan obat yang diresepkan tanpa harus mencarinya di tempat lain.

Dengan fasilitas kesehatan yang lengkap dan pelayanan yang prima, pasien merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Puskesmas Toboali. Mereka merasa bahwa semua kebutuhan kesehatan mereka terpenuhi dengan baik, mulai dari pendaftaran hingga mendapatkan obat. Kebersihan, kenyamanan, efisiensi, dan kelengkapan fasilitas ini semua

berkontribusi pada kepuasan pasien dan menjadikan Puskesmas Toboali sebagai fasilitas kesehatan yang terpercaya di Kabupaten Bangka Selatan. Pasien pun merasa dihargai dan dilayani dengan baik, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap Puskesmas Toboali. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk terus memperhatikan kebersihan lingkungan, ketersediaan fasilitas tambahan, dan kecepatan dalam pelayanan. Dalam konteks ini, kepuasan pasien perlu terus dijaga dan ditingkatkan dengan memperhatikan model SERVQUAL dan teori *Disconfirmation of Expectations*, yang menekankan lima dimensi kualitas layanan utama.

Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) Dan Fasilitas Kesehatan (X2) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Di Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan

Menurut teori *Disconfirmation of Expectations*, kepuasan pasien di Puskesmas Toboali Bangka Selatan diukur melalui perbandingan antara harapan awal pasien terhadap layanan kesehatan dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual yang mereka terima. Jika kinerja aktual Puskesmas melebihi harapan, pasien cenderung merasa sangat puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Toboali mampu memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pasien dalam berbagai aspek pelayanan. Seperti yang dikemukakan oleh Apriyani (2017:2) bahwa variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *emphaty* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen.¹⁶

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, evaluasi berkelanjutan

pada lima dimensi model SERVQUAL perlu dilakukan. Misalnya, dimensi *tangibles* memerlukan fasilitas fisik yang bersih, rapi, dan modern. Pada dimensi *reliability*, perlu peningkatan keandalan layanan medis dan non-medis melalui pelatihan rutin bagi tenaga medis dan staf. *Responsiveness* dapat ditingkatkan dengan mempercepat proses pendaftaran dan respons terhadap kebutuhan pasien. Assurance perlu diperkuat dengan meningkatkan kompetensi dan profesionalisme tenaga medis, sementara dimensi empati dapat ditingkatkan melalui pendekatan personal yang lebih intens terhadap kebutuhan pasien.

Teori *disconfirmation of expectations* menggambarkan bagaimana persepsi individu terhadap suatu layanan dipengaruhi oleh perbedaan antara harapan mereka sebelum mengalami layanan tersebut dengan pengalaman yang sebenarnya setelah menerimanya, seperti pendapat Engel dalam Dimiyati & Maya (2017:54) bahwa kualitas pelayanan dapat dikatakan memuaskan atau tidak merupakan hasil dari pengalaman menggunakan atau mengonsumsi suatu produk, baik barang ataupun jasa.¹⁷

Dalam konteks Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Toboali, Kabupaten Bangka Selatan, teori ini dapat diaplikasikan sebagai berikut: Kualitas pelayanan kesehatan dan ketersediaan fasilitas kesehatan di Puskesmas menjadi penentu utama kepuasan masyarakat. Jika pelayanan dan fasilitas yang diberikan sesuai atau melebihi harapan masyarakat, maka mereka cenderung merasa puas dan akan memiliki persepsi positif terhadap Puskesmas tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan dan fasilitas tidak memenuhi harapan atau standar yang diharapkan, maka akan timbul ketidakpuasan dan persepsi negatif terhadap Puskesmas tersebut. Oleh karena itu, manajemen Puskesmas perlu

memastikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat untuk meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip dari model SERVQUAL dan teori *disconfirmation of expectations*, Puskesmas Toboali dapat memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi tetapi juga melebihi harapan pasien. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas Toboali sebagai penyedia layanan kesehatan yang bermutu tinggi di Kabupaten Bangka Selatan.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Toboali, Kabupaten Bangka Selatan, berdasarkan model SERVQUAL, menunjukkan variasi antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Secara keseluruhan, meskipun ada area yang perlu diperbaiki, tingkat kepuasan masyarakat cukup positif, menunjukkan Puskesmas Toboali telah memberikan layanan yang memadai namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan kesehatan yang lebih optimal.

Kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendukung pengalaman positif selama perawatan. Fasilitas kesehatan yang memadai meliputi infrastruktur yang baik, lingkungan bersih, peralatan medis modern dan berfungsi, serta kenyamanan ruang tunggu dan perawatan. Pasien yang merasa nyaman dengan kondisi fisik fasilitas, seperti kebersihan dan ketersediaan fasilitas penunjang, serta penampilan profesional petugas, cenderung lebih puas. Fasilitas

yang mampu memberikan layanan cepat, tepat, dan responsif juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Toboali, Kabupaten Bangka Selatan, sangat signifikan. Kombinasi pelayanan berkualitas dan fasilitas yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas Toboali.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam artikel ini, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Kepala Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan yang telah memberikan izin melakukan penelitian pada Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan.
2. Seluruh responden yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyusunan artikel ini
3. Untuk seluruh keluarga, khususnya suami dan anakku yang selalu memberikan dukungan selama proses penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

1. Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P. I., & Ayuningtyas, D. Strategic hospital services quality analysis in Indonesia. *Expert Systems with Applications*. 2015, 42(6), 3067–3078.
2. UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
3. Adi Saputra. 2 Februari. UPT Puskesmas Toboali Berhasil Raih Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022. Tersedia pada laman: <https://bangka.tribunnews.com/2023/02/02/upt-puskesmas-toboali-berhasil-raih-predikat-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-tahun-2022>. 2023.
4. Ejigu, T., Woldie, M., & Kifle, Y. Quality of antenatal care services at public health facilities of Bahir-Dar special zone, Northwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*. 2013, 13(1), 1–8.
5. Malley, J., & Fernández, J. L. Measuring quality in social care services: Theory and practice. *Annals of Public and Cooperative Economics*. 2010, 81(4). 559-582.
<http://eprints.lse.ac.uk/30137/1/Measuring%20quality%20in%20social%20care%20services%20%28LSERO%29.pdf>
6. Basfirinci, C., & Mitra, A. A cross cultural investigation of airlines service quality through integration of Servqual and the Kano model. *Journal of Air Transport Management*. 2015, 42, 239–248.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.airtraman.2014.11.005>
7. Endalamaw, A., Erku, D., Khatri, R. B., Nigatu, F., Wolka, E., Zewdie, A., & Assefa, Y.. Successes, weaknesses, and recommendations to strengthen primary health care: a scoping review. *Archives of Public Health*. 2023, 81(1), 100.
<https://doi.org/10.1186/s13690-023-01116-0>
8. Ayele, W. M., Ewunetu, A., & Chanie, M. G. Level of satisfaction and associated factors among patients attending outpatient departments of south Wollo health facilities, Ethiopia. *PLOS Global Public Health*. 2022, 2(7), 1-11. e0000761.
<https://doi.org/10.1371/journal.pgph.0000761>.
9. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. *Services marketing: Integrating*

- customer focus across the firm, 7th Edition. Boston: McGraw-Hill/Irwin. 2018.
10. Tahanisaz, S. Evaluation of passenger satisfaction with service quality: A consecutive method applied to the airline industry. *Journal of Air Transport Management*. 2020, 83, 101764. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969699719302595>
 11. Chien-Chang, C. Evaluating the quality of airport service using the fuzzy multi-criteria decision-making method: a case study of Taiwanese airports. *Expert Systems*, 29 (3), 246–260.
 12. Ghozali, I. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS25 Edisi Ke-9. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro. 2018.
 13. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : ALFABETA. 2008.
 14. Tjiptono, F. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset. 2016.
 15. Manengal, B., & DKK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*. 2021, Vol.2 No.1, Hal 42-46. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/32285/30632>
 16. Apriyani, D.A. & Sunarti. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *E-Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 2017, 51(2), 1-7. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>.
 17. Dimiyati, Mahmud & Maya. (2017). Psikologi Pendidikan. Yogyakarta : ANDI. 2012.