

Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus : Puskesmas Parit Kecamatan Koto Balingka)

Desriyenti^{1*}, Arinal Haqqi², Mufrida Meri. Z³

^{1,2,3} Prodi Teknik Industri, Universitas Ekasakti

^{1*}desriyenti12@gmail.com, ²ahaqqi87@gmail.com, ³mufridameri@gmail.com

Abstrak

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif, untuk mencapai derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas dan inovasi layanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Parit Kecamatan Koto Balingka Pasaman Barat Sumatera Barat. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 66 pasien. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS Versi 19 dimana variabel yang digunakan meliputi kualitas layanan, inovasi layanan dan kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa nilai F hitung sebesar 5,538 > F tabel sebesar 2,211 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 ini menunjukkan bahwa variabel (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance). Penggunaan Teknologi, Interaksi dengan Pasien, dan Pengembangan Layanan Baru secara simultan dan signifikansi berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien. Besar pengaruh yang ditimbulkan secara bersama-sama yaitu 43,7% sedangkan 56,3% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain diluar objek penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini terbukti bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan Pasien. Sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi kualitas layanan dan inovasi layanan maka kepuasan Pasien semakin meningkat.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Inovasi Layanan, dan Kepuasan Pasien

Abstract

The Community Health Center is a health service facility that organizes public health efforts and first-level individual health efforts, by prioritizing promotive and preventive efforts, to achieve the highest level of public health. This study aims to determine the effect of service quality and innovation on patient satisfaction at the Parit Community Health Center, Koto Balingka District, West Pasaman, West Sumatra. The sampling technique used the Slovin method with a sample size of 66 patients. The data processing and analysis method used research instrument tests, classical assumption tests, and multiple linear regression and hypothesis testing using the SPSS Version 19 program where the variables used included service quality, service innovation and patient satisfaction. The results of this study obtained that the calculated F value of 5.538 > F table of 2.211 with a significance level of 0.000 < 0.05, indicating that the variables (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance). The Use of Technology, Interaction with Patients, and Development of New Services simultaneously and significantly affect the Patient Satisfaction variable. The magnitude of the influence caused together is 43.7% while the other 56.3% is influenced by other variables outside the object of this study. The conclusion of this study proves that service quality and service innovation have a partial and simultaneous effect on Patient satisfaction. So it can be explained that the higher the quality of service and service innovation, the higher Patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Service Innovation, and Patient Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan dan perkembangan keinginan Pasien dalam memenuhi kebutuhan semakin mendukung kompetisi antar perusahaan yang sedang terjadi saat ini. Perusahaan jasa memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan kompetisi yang ada, itu terjadi karena Pasien tidak hanya memenuhi kebutuhan dalam bentuk produk tetapi juga memenuhi kebutuhannya melalui jasa. Kepuasan Pasien merupakan faktor utama dalam kesuksesan bisnis, karena tidak ada bisnis yang dapat terus bertahan tanpa mencapai kepuasan Pasien.

Perusahaan pada dasarnya ingin mempertahankan Pasien (Delafrouz et al, 2013), sehingga kepuasan Pasien dapat dikatakan tolak ukur dari perusahaan. Menurut Bambang Istianto (2018), pelayanan public harus mengedepankan prinsip kesederhanaan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat, dan memperkecil terjadi pelayanan yang birokratis/prosedur Panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

Menurut Changkaew (2012) inovasi merupakan faktor pendorong utama dalam keberhasilan perusahaan tidak hanya disektor industri, tetapi juga disektor jasa. Menurut Owano et al, (2014) inovasi merupakan perubahan yang dilakukan perusahaan untuk menjadi lebih baik dan mampu memenuhi kebutuhan pasar. Menurut Delafrouz et al (2013) Inovasi layanan adalah kegiatan baru yang dilakukan perusahaan yang menghasilkan layanan baru prosedur baru atau proses dari meningkatkan nilai tambah bagi jasa yang diberikan perusahaan. Pengukuran Inovasi layanan dapat dilakukan melalui :

1. Penggunaan teknologi
2. Interaksi dengan pelanggan
3. Pengembangan layanan baru
4. System pengiriman layanan

Menurut Essiam (2013) kualitas layanan merupakan segala sesuatu yang diterima atau yang dirasakan oleh Pasien atas pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga kualitas yang diterima antar Pasien dapat mengalami perbedaan karena adanya keterbatasan pengetahuan dari Pasien untuk menilai kinerja dari karyawan dalam memberikana pelayanan. Faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan dari kualitas layanan adalah bagaimana perusahaan mampu memberikan pelayanan kepada Pasien. Menurut Zeithalm dan Parasuraman cit Herlambang (2016), menjelaskan ada lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (Tangible)
2. Reliabilitas (Reliability)
3. Ditanggap dan Kepedulian (Responsiveness)
4. Empati (Empathy)
5. Jaminan (Assurance)

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai Tjiptono (2016). Menurut Nasution (2015) pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Indikator kepuasan pasien yaitu : Kesesuaian harapan, pengalaman baik terhadap pelayanan dan keinginan untuk merekomendasikan.

Puskesmas Parit merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Koto Balingka tempat proses pelayanan jasa terhadap Pasien. Puskesmas Parit merupakan puskesmas yang melakukan pelayanan Pasien selama 8 jam untuk membantu para Pasien dalam menangani penyakit yang dideritanya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan wawancara terhadap 10 orang Pasien rawat jalan terungkap bahwa 7 orang diantaranya tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Parit. Kurang puasnya Pasien terhadap kondisi ruang tunggu dan ruang jalan yang

tidak bersih, tenaga medis yang cuek sehingga informasi yang diperoleh Pasien tidak lengkap, dokter yang tidak tepat waktu datang ke puskesmas, kurangnya komunikasi Pasien dengan dokter di Puskesmas Parit, perawat kurang senyum dan bermuka masam terhadap Pasien, serta perawat yang kurang profesional.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Populasi adalah semua pasien rawat jalan tahun 2019 sebanyak 198 Pasien di Puskesmas Parit Kecamatan Koto Balingka, Pasaman Barat. Teknik pengambilan sampel dari populasi ini adalah *simple random sampling*. Penentuan jumlah sampel digunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin yang dikutip dalam Umar (2004) maka didapatkan sampel sebanyak 66 orang. Karakteristik pasien yang bisa dijadikan responden penelitian yaitu :

- Pasien rawat jalan yang sudah dilayani dalam waktu 24 jam terakhir,
- Pasien yang berumur lebih dari 20 tahun,
- Pasien dapat membaca dan menulis
- Tidak buta warna dan buta huruf

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Data yang telah didapat dari penyebaran *checklist* direkap dan dimasukkan pada uji validitas sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Tingkat Signifikan 5%	Nilai Person Correlation SPSS	Keterangan
<i>Tangibles</i>	X1.1	0,235	0,828	Valid
	X1.2		0,886	Valid
	X1.3		0,846	Valid
	X1.4		0,534	Valid
	X1.5		0,615	Valid
	X1.6		0,894	Valid
	X1.7		0,828	Valid
<i>Reliability</i>	X2.1	0,235	0,772	Valid
	X2.2		0,765	Valid
	X2.3		0,804	Valid
	X2.4		0,706	Valid
<i>Responciveness</i>	X3.1	0,235	0,664	Valid
	X3.2		0,732	Valid
	X3.3		0,734	Valid
	X3.4		0,750	Valid
<i>Empathy</i>	X4.1	0,235	0,842	Valid
	X4.2		0,76	Valid
	X4.3		0,675	Valid
	X4.4		0,682	Valid
<i>Assurance</i>	X5.1	0,235	0,694	Valid
	X5.2		0,928	Valid
	X5.3		0,942	Valid
	X5.4		0,811	Valid

Tabel 2. Uji Validitas (Lanjutan)

Variabel	Indikator	Tingkat Signifikan 5%	Nilai Person Correlation SPSS	Keterangan
Penggunaan Teknologi	X6.1	0,235	0,932	Valid
	X6.2		0,904	Valid
Interaksi dengan Konsumen	X7.1	0,235	0,641	Valid
	X7.2		0,773	Valid
	X7.3		0,771	Valid
	X7.4		0,833	Valid
Pengembangan Layanan Baru	X8.1	0,235	0,563	Valid
	X8.2		0,612	Valid
Kesesuaian Harapan	Y1.1	0,235	0,875	Valid
	Y1.2		0,888	Valid
Minat Penggunaan Ulang	Y2.1	0,235	0,612	Valid
	Y2.2		0,677	Valid
Kesediaan untuk Merekomendasikan	Y3.1	0,235	0,746	Valid
	Y3.2		0,750	Valid
	Y3.3		0,619	Valid

Dari tabel 4.1 Hasil perhitungna Uji Validitas berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefesien relasi lebih besar dibandingkan dengan r tabel 0,235. Dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan penelitian valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian yang layak.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Apabila alpha hitung lebih besar dari pada r tabel dan alpha hitung bernilai positif, maka suatu kuesioner dapat disebut reliabel.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Tangibles/Bukti Langsung (X1)	0,894	Reliabel Tinggi
Reliability/Keandalan (X2)	0,759	Reliabel Tinggi
Responciveness/Daya Tangkap (X3)	0,796	Reliabel Tinggi
Empathy (X4)	0,729	Reliabel Tinggi
Assurance/Jaminan (X5)	0,871	Reliabel Tinggi
Penggunaan Teknologi (X6)	0,808	Reliabel Tinggi
Interaksi dengan Konsumen (X7)	0,755	Reliabel Tinggi
Pengembangan Layanan Baru (X8)	0,578	Reliabel Sedang
Kesesuaian Harapan (Y1)	0,712	Reliabel Tinggi
Minat Penggunaan Ulang (Y2)	0,573	Reliabel Sedang
Kesediaan untuk Merekomendasikan (Y3)	0,674	Reliabel Tinggi

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa pada pengujian reliabilitas dengan jumlah sampel 66 responden, diperoleh nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, Penggunaan Teknologi, Interaksi dengan Pasien, Kesesuaian Harapan, dan Kesiediaan untuk Merekomendasikan bahwa semua variabelnya reliabel tinggi sedangkan Pengembangan Layanan Baru dan Minat Penggunaan Ulang memiliki reliabel sedang.

Uji Normalitas

Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji one Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan di bawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

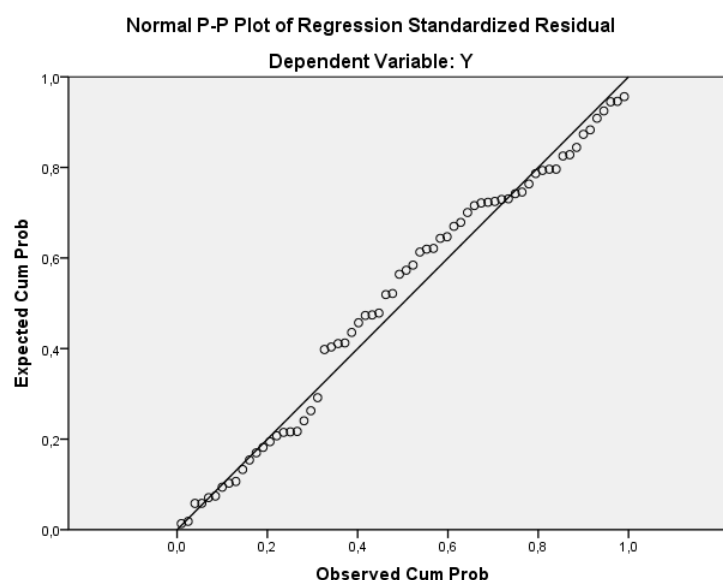
Tabel 4. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			66
Normal Parameters ^{a,b}			
Mean			,0000000
Std. Deviation			1,68378239
Most Extreme Differences	Extreme	Absolute	,090
		Positive	,071
		Negative	-,090
Kolmogorov-Smirnov Z			,733
Asymp. Sig. (1-tailed)			,656

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel output SPSS dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig. (1-tailed) sebesar 0,656 > dari 0,05 maka dikatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.



Gambar 1. Uji Normalitas

Normalitas data dalam penelitian dilihat dengan cara memperhatikan titik-titik pada *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat. Persyaratan dari uji normalitas adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dari gambar tersebut didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal karena sebaran data berada disekitar garis diagonal.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi adalah untuk mengetahui seberapa besar sumbangan (kontribusi) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap perubahan variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi (*R square*) dapat diperoleh dari tabel output *Model Summary*.

Tabel 5. Nilai R Square
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,661 ^a	,437	,358	1,79806	,437	5,538	8	57	,000

a. Predictors: (Constant), X8, X1, X6, X3, X2, X7, X4, X5

b. Dependent Variable: Y

Hasil *R Square* pada penelitian ini adalah 0,437 hal ini berarti 43,7% variasi Kepuasan Pasien (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan tersebut. Sedangkan sisanya sebesar 56,3% yang berasal dari 100% - 43,7% = 56,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Emphaty, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien. Ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kelompok kualitas layanan (tangibles, reliability, responsiveness, emphaty) yang diberikan oleh staff maupun dokter maka kepuasan pasien akan semakin meningkat sedangkan variabel assurance mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel penggunaan teknologi dan pengembangan layanan baru berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien. Sedangkan interaksi dengan pasien berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan dan inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien. Sehingga dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi kualitas layanan dan inovasi layanan maka kepuasan Pasien semakin meningkat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. Cangkaew, "Three Dimensions Model: Stage for Service Innovation in Hospital," *vol. 4, no. 4*, Yogyakarta, 2012.
- [2] N. Delafrooz, "The impact of service innovation on consumer satisfaction," *vol. 3, no. 2*, 2013.
- [3] D. H. Lee, "Strategi pertemuan layanan berbasis teknologi untuk kepuasan pengalaman pasien di rumah sakit," *vol. 137*, pp. 118-127, 2018.
- [4] J. O. Essiam, "Service Quality and Patients satisfaction with Healthcare Delivery: Empirical Evidence from Patients of the out Patient Department of a Public University Hospital in Ghana," *vol. 5, no. 28*, 2013.

- [5] Y. I. Gunawan and M. Saragih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien," **J. Manajemen Kewirausahaan**, vol. 16, no. 1, Jun. 2019.
- [6] I. Ghozali, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25**, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [7] W. Kosnan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke," **J. Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)**, vol. 21, no. 4, 2019.
- [8] L. A. Owano, O. Alala, and D. Musiega, "Relationship between Customer Service Innovation And Customer Satisfaction in the Banking Industry: A Case Study of Kenya Commercial Bank," **vol. 16, no. 6**, 2014.
- [9] Sugiyono, **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D**, Bandung: Alfabeta, 2018.
- [10] J. Supranto, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**, Cet. ke-4, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- [11] F. Tjiptono and G. Chandra, **Service, Quality dan Satisfaction**, Edisi 4, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016.
- [12] P. M. Warwuru, "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan di RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado," 2018.
- [13] Wildani, M. Badiran, and A. J. Hadi, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara," 2020.