p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

PENGARUH KINERJA TENAGA KESEHATAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SANGKRAH KOTA SURAKARTA

Ayu Selly Stivany[1], Bdn., S.Keb.; Aris Tri Haryanto [2], M.Si.; Prof. Winarti[3], M.Si.
Universitas Slamet Riyadi — Program Studi Magister Administrasi Publik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 50 responden dan teknik stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil menunjukkan kinerja tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, demikian pula kualitas pelayanan. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,424 menunjukkan bahwa 42,4% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kinerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: kinerja tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu hak dasar masyarakat sehingga penyelenggaraan pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara efektif, bermutu, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses dan bermutu. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan.

Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melayani masyarakat dengan berbagai jenis pelayanan. Kondisi kualitas pelayanan dan kinerja tenaga kesehatan menjadi faktor yang penting dalam membentuk pengalaman pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kinerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Tenaga Kesehatan. Kinerja tenaga kesehatan merupakan hasil kerja yang ditunjukkan dalam pelaksanaan tugas secara profesional. Kinerja dalam penelitian ini dilihat dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Kepuasan Pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Semakin baik pelayanan yang diterima, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Hubungan Antarvariabel. Kinerja tenaga

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

kesehatan yang baik dan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien diperkirakan meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hubungan tersebut, hipotesis penelitian adalah: H1 kinerja tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien; H2 kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien; dan H3 keduanya berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik stratified random sampling dan melibatkan 50 pasien rawat jalan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta. Data primer diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen puskesmas dan literatur terkait. Instrumen menggunakan skala Likert 1–5. Data dianalisis menggunakan SPSS melalui uji normalitas, korelasi, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Validitas diuji menggunakan Corrected Item-Total Correlation, sedangkan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel	Total Skor	Mean
Kinerja Tenaga Kesehatan (X1)	1.053	4,21
Kualitas Pelayanan (X2)	811	4,06
Kepuasan Pasien (Y)	1.060	4,24

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa kinerja tenaga kesehatan memiliki nilai rata-rata 4,21, kualitas pelayanan 4,06, dan kepuasan pasien 4,24. Hal ini menunjukkan penilaian responden terhadap ketiga variabel berada pada kategori baik.

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan valid dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel 0,444. Uji reliabilitas juga menunjukkan instrumen reliabel, dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,812 untuk X1, 0,874 untuk X2, dan 0,891 untuk Y.

Uji t menunjukkan kinerja tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($t = 4,731$; $p < 0,001$). Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($t = 3,578$; $p < 0,001$). Uji F menunjukkan kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F = 19,008$; $p < 0,001$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,424 berarti 42,4% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kinerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan, sedangkan 57,6% dipengaruhi faktor lain di luar model.

Persamaan regresi yang digunakan adalah $Y = 1,982 + 0,557X1 + 0,468X2$. Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan kinerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan diikuti peningkatan kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat pentingnya kompetensi, sikap profesional, ketepatan pelayanan, responsivitas, jaminan, dan empati tenaga kesehatan dalam meningkatkan pengalaman pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kinerja tenaga kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sangkrah Kota Surakarta. Kualitas pelayanan juga

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan, kinerja tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Puskesmas disarankan mempertahankan aspek pelayanan yang sudah baik serta melakukan evaluasi berkala pada aspek yang masih perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Ambarika, R. And Wardani, L.K. (2021) 'Analisis Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan', *The Indonesian Journal Of Health Science*, 13(1), Pp. 53–60. Available At: Https://Doi.Org/10.32528/Ijhs.V13i1.5273.

Effendi, K. And Junita, S. (2020) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), Pp. 82– 90. Available At: Https://Jurnal.Mitrahusada.Ac.Id/Index.Php/Emj/Article/Download/127/110.

Farika, S.A., Mirza, M.N. And Romas, A.N. (2024) 'Promosi Kesehatan Tentang Pentingnya Menjaga Kesehatan Mental Pada Remaja', *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Kesehatan*, 1(1), Pp. 69–77. Available At: Https://Doi.Org/10.70109/Jupenkes.V1i1.10.

Feri, N. And Fithriana, N. (2020) 'Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)', *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), Pp. 152–159. Available At: Www.Publikasi.Unitri.Ac.Id.

Hidayah, B., Nawawi, K. And Gustiawati, S. (2021) 'Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Pomad', *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), Pp. 96–114. Available At: Https://Doi.Org/10.47467/Elmal.V5i1.639.

Jayusman, H. (2024) 'Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Menara Pangkalan Bun', *Magenta*, 12(2), Pp. 129–140.

Karamoy, L.Y., Pangemanan, F. And Kimbal, A. (2022) 'Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak (Studi Di Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa Utara)', *Jurnal Governance*, 2(1), Pp. 1–17.

Mailoa, S.D. (2023) 'Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rijali Kota Ambon', *Accident Analysis And Prevention*, 183(2), Pp. 153–164.

Nababan, M.C., Listiawaty, R. And Berliana, N. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi', *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), Pp. 6–16.

Nada Dwi Putri, Dewiana Novitasari, Teguh Yuwono (2021) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 15(1), Pp. 30–47.

Nisamarwa, D. (2020) 'Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan', *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 16(1), Pp. 312–318. Available At: Https://Doi.Org/10.51826/Fokus.V16i1.136.

Pratama, Y. *Et Al.* (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen', *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), Pp. 56–68. Available At:

Https://Doi.Org/10.55208/Dg3ysx75.

Ramadhan, F., Muhafidin, D. And Miradhia, D. (2021) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung', *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), P. 58. Available At: Https://Doi.Org/10.24198/Jane.V12i2.28684.

Rohman, A. And Hanafi, Y. (202AD) 'Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik', *Reformasi*, 9(2), P. 153. Available At: Https://Doi.Org/10.33366/Rfr.V9i2.1469.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

Rois, A. *Et Al.* (2021) 'Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Menarche Prekoks', *Proceeding Of Community Development*, 2, P. 200.

Sandra, S. (2022) 'Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi', *Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Perbankan Syariah, Akuntansi*, 03(03), Pp. 90–104.

Savitri, N.P.D.E. (2023) 'Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Sebagai Wujud Pelayanan Prima', *Accident Analysis And Prevention*, 183(2), Pp. 153–164.

Sholehuddin, S. And Rahman, F. (2020) 'Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Khai Khai Thai Tea Kota Malang)', *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(2), Pp. 94–106.

Suwando, M. And Adiwidjaja, I. (2020) 'Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima', *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(3), P. 15. Available At: Www.Publikasi.Unitri.Ac.Id.

Utami, S.N. And Lubis, S. (2021) 'Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia', *Publik Reform*, 8(2), Pp. 10–21. Available At: Https://Doi.Org/10.46576/Jpr.V8i2.1658.

Widodo, D.S. And Yandi, A. (2022) 'Djoko Setyo Widodo', 1(1), Pp. 1–14.

Ambarika, R. And Wardani, L.K. (2021) 'Analisis Hubungan Perilaku Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan', *The Indonesian Journal Of Health Science*, 13(1), Pp. 53–60. Available At: Https://Doi.Org/10.32528/Ijhs.V13i1.5273.

Effendi, K. And Junita, S. (2020) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019', *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), Pp. 82– 90. Available At: Https://Jurnal.Mitrahusada.Ac.Id/Index.Php/Emj/Article/Download/127/110.

Farika, S.A., Mirza, M.N. And Romas, A.N. (2024) 'Promosi Kesehatan Tentang Pentingnya Menjaga Kesehatan Mental Pada Remaja', *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Kesehatan*, 1(1), Pp. 69–77. Available At: Https://Doi.Org/10.70109/Jupenkes.V1i1.10.

Feri, N. And Fithriana, N. (2020) 'Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)', *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), Pp. 152–159. Available At: Www.Publikasi.Unitri.Ac.Id.

Hidayah, B., Nawawi, K. And Gustiawati, S. (2021) 'Pengaruh Motivasi Kerja Dan

82

Lingkungan Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Pomad', *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1), Pp. 96–114. Available At: Https://Doi.Org/10.47467/Elmal.V5i1.639.

Jayusman, H. (2024) 'Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Menara Pangkalan Bun', *Magenta*, 12(2), Pp. 129–140.

Karamoy, L.Y., Pangemanan, F. And Kimbal, A. (2022) 'Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak (Studi Di Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Minahasa Utara)', *Jurnal Governance*, 2(1), Pp. 1–17.

Mailoa, S.D. (2023) 'Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rijali Kota Ambon', *Accident Analysis And Prevention*, 183(2), Pp. 153–164.

Nababan, M.C., Listiawaty, R. And Berliana, N. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi', *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), Pp. 6–16.

Nada Dwi Putri, Dewiana Novitasari, Teguh Yuwono (2021) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 15(1), Pp. 30–47.

p-ISSN: 2355-4223
e-ISSN: 2808-0211

Nisamarwa, D. (2020) 'Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan', *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 16(1), Pp. 312–318. Available At: Https://Doi.Org/10.51826/Fokus.V16i1.136.

Pratama, Y. *Et Al.* (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen', *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), Pp. 56–68. Available At: Https://Doi.Org/10.55208/Dg3ysx75.

Ramadhan, F., Muhafidin, D. And Miradhia, D. (2021) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibun Kabupaten Bandung', *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), P. 58. Available At: Https://Doi.Org/10.24198/Jane.V12i2.28684.

Rohman, A. And Hanafi, Y. (202AD) 'Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik', *Reformasi*, 9(2), P. 153. Available At: Https://Doi.Org/10.33366/Rfr.V9i2.1469.

Rois, A. *Et Al.* (2021) 'Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Menarche Prekoks', *Proceeding Of Community Development*, 2, P. 200.

Sandra, S. (2022) 'Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Pada UPTD Kesehatan Puskesmas Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi', *Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Perbankan Syariah, Akuntansi*, 03(03), Pp. 90–104.

Savitri, N.P.D.E. (2023) 'Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Sebagai Wujud Pelayanan Prima', *Accident Analysis And Prevention*, 183(2), Pp. 153–164.

Sholehuddin, S. And Rahman, F. (2020) 'Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Khai Khai Thai Tea Kota Malang)', *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(2), Pp. 94–106.

83

Suwando, M. And Adiwidjaja, I. (2020) 'Peran Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima', *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(3), P. 15. Available At: Www.Publikasi.Unitri.Ac.Id.

Utami, S.N. And Lubis, S. (2021) 'Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia', *Publik Reform*, 8(2), Pp. 10–21. Available At: Https://Doi.Org/10.46576/Jpr.V8i2.1658.

Widodo, D.S. And Yandi, A. (2022) 'Djoko Setyo Widodo', 1(1), Pp. 1–14

LAMPIRAN



