



EFEKTIVITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DALAM MENJAGA KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PADASUKA

Ita fitri novianti¹

¹Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha

Corresponding Author: Ita fitri novianti, Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Piksi Ganesha Bandung

e-mail: itafitnov27@gmail.com

Received July 24, 2021; Accepted July 28, 2021; Online Published October 04, 2021

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Padasuka, untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan yang diberikan demi menjaga kepuasan pasien, serta mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Padasuka. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara secara langsung dan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang berobat di Puskesmas Padasuka Kota Bandung. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji MSI dengan menggunakan software SPSS V25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Padasuka sudah cukup baik di beberapa aspek, rata-rata pasien yang datang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Padasuka, tidak ada perlakuan maupun perbedaan pelayanan, sarana dan prasarana yang mendukung, dan juga letak puskesmas yang strategis. Namun masih ada beberapa faktor yang menghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Padasuka adalah terutama lamanya antrian pelayanan, dan kurang tanggapnya respon pelayanan. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan bahwa semakin baik efektivitas pelayanan maka semakin baik juga kepuasan pasien.

Abstract

This study aims to determine the level of conformity between the expectations of outpatients and the quality of health services at the Padasuka Health Center, to find out how effective the services provided are to maintain patient satisfaction, and to determine the community's satisfaction with health services at the Padasuka Public Health Center, Bandung city. Data collections techniques used in this were direct interviews and distributing questionnaires to people seeking treatment at the Padasuka Public Health Center, while the data analysis technique used in this study is descriptive analysis, MSI test using SPSS V25 software. The results of this study indicate that the effectiveness of health services at the Padasuka Health Center is quite good in several aspects, the average patients who comes is satisfied with the services provided by the hospital. Padasuka Health Center there is no treatment or difference in services, supporting facilities and infrastructure and also the strategic location of the Padasuka Health Center. However, there are still several factors that hinder health services at the Padasuka Health Center especially the length of the service queue. This study shows a relationship that the better the effectiveness of the service, the better the patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atau sumber daya dibidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau.

Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan pun meningkat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, terutama pada segi efektivitas, dan kinerja petugas sehingga tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim,2004).

Puskesmas memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan drajat kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan mensyaratkan memberikan pelayanan dengan tetap mengacu kode etik profesi dan medis. Masalah utama sebagai sebagai sebuah jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya persaingan dari segala sisi, oleh karena itu dituntut untuk selalu menjaga kepuasan dan kepercayaan konsumen dengan meningkatkan

kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen juga meningkat . perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Perilaku pelayanan kesehatan ini menjadi sorotan masyarakat karena pelayanan kesehatan belum sesuai dengan fungsinya. Pelayanan public secara garis besar bertujuan memuaskan masyarakat maka dari itu pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama transparasi dalam segala aspek, akuntabilitas atau bertanggungjawab terhadap tugas dan kewajiban, kondisional atau pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan, terutama kesamaan hak dalam melayani masyarakat tidak boleh dibedakan.

Dalam menerima dan melayani pasien rawat jalan sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, Puskesmas harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Adapun masalah yang perlu mendapat perhatian mengenai kesehatan ini adalah kurang efektif,

efisien dan profesionalisme dalam menanggulangi permasalahan kesehatan terutama di Puskesmas Padasuka Bandung.

Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi keluarga tidak mampu, melalui adanya puskesmas setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan dengan biaya yang rendah namun tidak ada perbedaan dari segi pelayanan.

Namun masih terdapat masalah terkait dengan aspek fasilitas fisik, perlengkapan dimana sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai ditunjukkan oleh kurangnya jumlah peralatan medis, peralatan untuk operasional untuk pelayanan puskesmas keliling belum beroperasi secara efektif, jumlah kursi untuk pemeriksaan pasien masih terbatas terutama di masa Pandemi seperti ini sehingga banyak pasien yang berdiri saat mengantri.

Puskesmas Padasuka dapat mengukur efektivitas pelayanan rawat jalan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau bagaimana layanan kesehatan yang didapatkan pasien kepada puskesmas tersebut, meskipun sudah melayani masyarakat dengan baik segala kebutuhan perawatan sehingga dapat menjadikan masukan untuk peningkatan efektivitas pelayanan rawat jalan.

Penelitian ini dilatarbelakangi untuk mengukur seberapa efektif pelayanan yang diberikan Puskesmas Padasuka dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan rawat jalan. berdasarkan hal tersebut penelitian terhadap efektivitas

pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas Padasuka perlu dilakukan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan yang dinilai mutu terbaik dapat dipertahankan.

EFEKTIVITAS

a. Pengertian efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas.

Menurut Ravianto (2014:11) Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan diharapkan, yang artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Wiyono (2007:137) efektivitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Beni (2016:69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh

besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang berupa sasaran yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut Mardiasmo (2017:134) efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

KEPUASAN

b. Pengertian kepuasan

Menurut Keith Davis dalam Anwar Prabu (2017:117) mengemukakan bahwa *“job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work”* kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja.

Menurut Locke dalam bukunya Anwar Prabu (2017:121) mengemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh pegawai.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktivitas dan kesenangan terhadap suatu produk dan harapannya (nursalam:2011)

Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapat.

Menurut Sudaryono (2016) kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Sedangkan menurut Richard Oliver (dalam Zeithaml., dkk 2018) kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri.

Menurut Zeithaml dan Berry dalam Adam (2015:11) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan klien, meliputi:

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik dari pelayanan yang diberikan adalah penampilan dan sarana yang dimiliki oleh perusahaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari bukti fisik yang dimiliki seperti fasilitas gedung, perusahaan, layout, ruangan dan penampilan karyawan.

2. Keandalan (Realibility)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Seperti ketepatan melayani pelanggan, menghindari kesalahan dalam

pelayanan dan kemampuan perusahaan dalam menepati janji sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan bersama.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)
Pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pelanggan dan menolong permasalahan pelanggan, misalnya menyampaikan informasi yang jelas kepada pelanggan dan tidak membiarkannya menunggu tanpa memberikan alasan yang jelas.
4. Jaminan (Assurance)
Kemampuan perusahaan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan, dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pelanggan dalam menilai perusahaan tersebut.
5. Empati (Emphaty)
Kemampuan memberikan perhatian yang tulus secara individual dan perorangan kepada para pelanggan dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen serta menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasa yang telah diberikan dan mendengarkan keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.

PUSKESMAS

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah (Alamsyah D, 2012:43)

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 560/Menkes/SK/IV/2003 tentang tarif perjan rumah sakit bahwa rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap dirumah sakit.

Menurut dirjen Yanmed (2006:34), penerimaan pasien rawat jalan Indonesia. Secara nasional, standar wilayah kerja Puskesmas adalah satu kecamatan. Tetapi apabila di suatu kecamatan terdapat lebih dari satu Puskesmas, maka tanggung jawab wilayah kerja dibagi antar Puskesmas, dengan memperhatikan keutuhan konsep wilayah (desa/kelurahan atau RW). Masing-masing Puskesmas tersebut secara operasional bertanggung jawab langsung kepada dinas kesehatan kabupaten/ kota.

HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang harus di uji terlebih dahulu melalui sejumlah

data yang bisa didapatkan melalui penelitian, maka dari itu hipotesis yang didapat adalah:

1. Efektivitas pelayanan pada UPT Puskesmas Padasuka cukup baik.
2. Kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Padasuka cukup baik.
3. Terdapat pengaruh efektivitas pelayanan terhadap efektivitas pasien pada UPT Puskesmas Padasuka cukup baik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengungkapkan pengaruh antar variabel dan dinyatakan dalam angka serta menjelaskannya dengan membandingkan teori – teori yang telah ada dan menggunakan teknik analisis data yang sesuai dengan variabel dalam penelitian.

Sumber Data

Menurut Sugiono dalam bukunya (2019:194) jika dilihat dari aspek cara atau teknik pengumpulan datanya maka dari itu teknik pengumpulan data dapat dilaksanakan dengan wawancara dan juga kuisisioner kemudian bisa dilihat seperti dibawah ini :

1. Wawancara

Menurut Sugiono dalam bukunya (2019:195) wawancara dipakai sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan agar bisa menemukan permasalahan yang harus diteliti. Dan juga jika

peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

2. Kuesioner

Menurut Sugiono dalam bukunya (2019:199) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan secara tertulis terhadap responden agar dijawabnya. Selanjutnya kuesioner ini diberikan kepada masyarakat agar bisa didapatkan data primer yang terkait dengan tanggapannya mengenai Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan Dalam Menjaga Kepuasan Pasien di Puskesmas Padasuka.

Responden Penelitian

Responden penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai responden dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Padasuka.

Uji Validitas

Menurut Sugiyono dalam bukunya (2019:3) Uji validitas merupakan sesuatu yang menampilkan derajat ketepatan dari data yang sesungguhnya benar-benar terjadi pada objek tersebut dengan data yang bisa didapat yang dilaporkan oleh peneliti.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono dalam bukunya (2019:3) Reliabilitas yaitu merupakan berkenaan dengan suatu derajat konsistensi atau keajegan data pada

interval waktu tertentu. Contohnya pada hari pertama wawancara, sumber data mengatakan bahwa jumlah barang yang terjual sebanyak 3.000 barang maka besok atau lusa pun sumber data tersebut ketika di pertanyakan akan tetap mengatakan bahwa jumlah barang yang terjual sebanyak 3.000 barang.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel *Product Moment* pada df (*degree of freedom*) $N-2 = 52-2 = 50$ yaitu sebesar 0,235 dengan tingkat toleransi kesalahan 5%. Dengan kriteria jika:

- r hitung > r tabel maka pernyataan tersebut valid.
- r hitung < r tabel maka pernyataan tersebut tidak valid.

Di bawah ini merupakan tabel hasil uji validitas efektivitas dari kuesioner yang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan

No Kuesioner	Nilai Hitung	R	Kesimpulan
1	0,482	0,273	Valid
2	0,529	0,273	Valid
3	0,367	0,273	Valid
4	0,615	0,273	Valid
5	0,627	0,273	Valid
6	0,640	0,273	Valid
7	0,720	0,273	Valid
8	0,594	0,273	Valid
9	0,533	0,273	Valid

10	0,507	0.273	Valid
----	-------	-------	-------

Sumber: hasil pengelolaan SPSS

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa kuesioner efektivitas pelayanan yang terdiri dari 10 butir pernyataan menunjukkan hasil nilai koefisien korelasi setiap butir pernyataan mengenai variabel efektivitas pelayanan lebih besar dari pada nilai r sebesar 0,273, sehingga hasil ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan valid dan layak

digunakan untuk analisis selanjutnya, artinya seluruh pernyataan yang hendak digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan.

Selanjutnya dilakukan uji validitas pada variabel kepuasan pasien yang terdiri dari 10 pernyataan berikut hasil Uji Validitas pada variabel kepuasan pasien

Tabel 1.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

No Kuesioner	Nilai Hitung	R	Kesimpulan
11	0,746	0,273	Valid
12	0,743	0,273	Valid
13	0,621	0,273	Valid
14	0,658	0,273	Valid
15	0,658	0,273	Valid
16	0,467	0,273	Valid
17	0,663	0,273	Valid
18	0,353	0,273	Valid
19	0,381	0,273	Valid
20	0,617	0.273	Valid

Sumber : hasil pengelolaan SPSS

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa nilai koefisien korelasi setiap butiran mengenai variabel komitmen kepuasan pasien lebih besar

dari r sebesar 0,273 , sehingga hasil ini menunjukkan bahwa seluruh butirsn valid dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya,

artinya seluruh pernyataan yang hendak digunakan untuk mengukur variabel tersebut sudah tepat digunakan mengukur kepuasan pasien.

Tabel 1.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Hitung	Alpha Cronbach	Kesimpulan
Efektivitas Pelayanan	0,761	0,600	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,801	0,600	Reliabel

Sumber: hasil pengelolaan SPSS

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan nilai reliabilitas butir pernyataan kuesioner untuk efektivitas pelayanan hasilnya sebesar 0,761, untuk kepuasan pasien hasilnya sebesar 0,801. Nilai realibilitas untuk kedua variabel 0,600 hal ini menunjukkan bahwa setiap butir kuesioner

memiliki kendala yang tinggi untuk mengukur variabel – variabel tersebut sehingga layak untuk diujikan ke pengujian selanjutnya. Karena hasil dari uji validitas dan reabilitas dinyatakan valid dan reliable, maka kuesioner layak untuk digunakan.

Tabel 1.4 Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Pelayanan pada Puskesmas Padasuka

No		Alternatif Jawaban					Skor Aktu	Total	Rata-rata	Kategori
		SS	S	CS	TS	STS				
P1	F	0	2	17	27	6	119	52	2.28	Tidak Puas
P2	F	0	2	23	22	5	126	52	2.42	Tidak Puas
P3	F	0	1	20	26	5	121	52	2.32	Tidak Puas
P4	F	1	1	16	20	14	111	52	2.13	Tidak Puas
P5	F	0	1	20	15	16	110	52	2.11	Tidak Puas
P6	F	0	3	19	27	3	126	52	2.42	Tidak Puas
P7	F	0	4	21	21	6	127	52	2.44	Tidak Puas
P8	F	1	1	27	17	6	130	52	2.50	Tidak Puas
P9	F	0	2	17	24	9	116	52	2.23	Tidak Puas
P10	F	0	2	20	21	9	119	52	2.28	Tidak Puas

Total Akumulasi	1.205	520	2.31	Tidak Baik
------------------------	--------------	------------	-------------	-------------------

Nilai Persentase Maksimum = $5 \times 10 \times 52$

$$= 2.600$$

Nilai persentase Minimum = $1 \times 10 \times 52$

$$= 520$$

Jarak Interval = (nilai maksimum – Nilai Minimum) : 5

$$= 416$$

Persentase Skor = (Total Skor : Nilai maksimum) x 100%

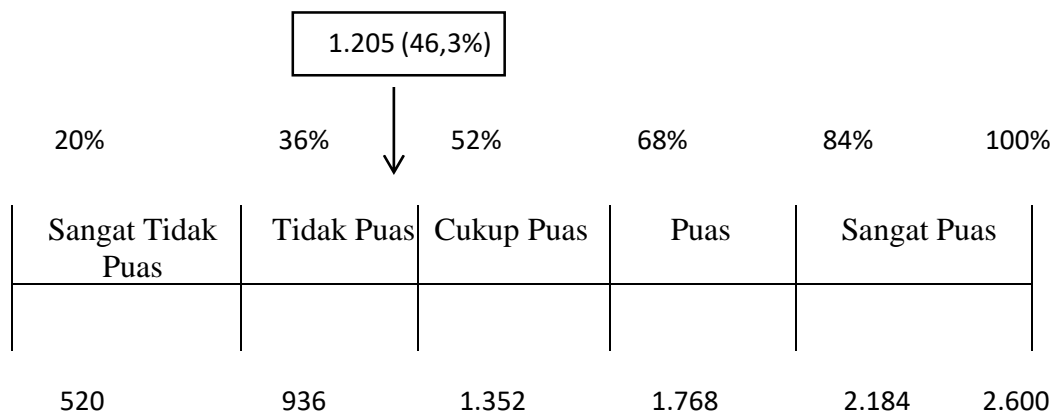
$$= (1205:2600) \times 100\%$$

$$= 46,3\%$$

Tabel 1.4 menjelaskan beberapa anggapan responden efektivitas menjelaskan dari hasil penelitian diketahui rata-rata tertinggi diperoleh sebesar 2.50 berkenaan dengan sesuainya jam buka pelayanan yang mempengaruhi kepuasan

pasien. Sedangkan nilai rata – rata terendah diperoleh sebesar 2.11 berkenaan dengan kesiagaan tim untuk memberikan pelayanan gawat darurat yang mempengaruhi kurang efektivnya pelayanan

Gambar 1.1 Garis Kontinum Efektivitas Pelayanan



Berdasarkan pada gambar 1.1 diketahui bahwa skor aktual yang diperoleh variabel efektivitas pelayanan adalah 1.205 dengan

persentase skor 46,3% nilai tersebut berada didalam kelas interval 936 – 1.352 atau 36% - 52%, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa

UPT Puskesmas Padasuka memiliki efektivitas pelayanan yang tidak baik dan hipotesis diterima.

Tabel 1.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien Puskesmas Padasuka

No		Alternatif Jawaban					Skor Aktu	Total	Rata-rata	Kategori
		SS	S	CS	TS	STS				
P1	F	2	3	25	14	8	133	52	2.55	Tidak Puas
P2	F	0	6	23	17	6	133	52	2.55	Tidak Puas
P3	F	0	3	22	23	4	128	52	2.46	Tidak Puas
P4	F	0	7	25	19	1	142	52	2.73	Tidak Puas
P5	F	0	3	20	23	6	124	52	2.38	Tidak Puas
P6	F	0	0	15	21	16	103	52	1.98	Tidak Puas
P7	F	0	7	24	14	7	135	52	2.59	Tidak Puas
P8	F	0	0	18	28	6	116	52	2.23	Tidak Puas
P9	F	0	0	15	28	9	110	52	2.11	Tidak Puas
P10	F	0	8	26	15	3	143	52	2.75	Tidak Puas
Total Akumulasi							1.267	520	2.43	Tidak Baik

Nilai Persentase Maksimum = $5 \times 10 \times 52$

$$= 2.600$$

Nilai persentase Minimum = $1 \times 10 \times 52$

$$= 520$$

Jarak Interval = (nilai maksimum – Nilai Minimum) : 5

$$= 416$$

Persentase Skor = (Total Skor : Nilai maksimum) x 100%

$$= (1.267:2600) \times 100\%$$

$$= 48,7\%$$

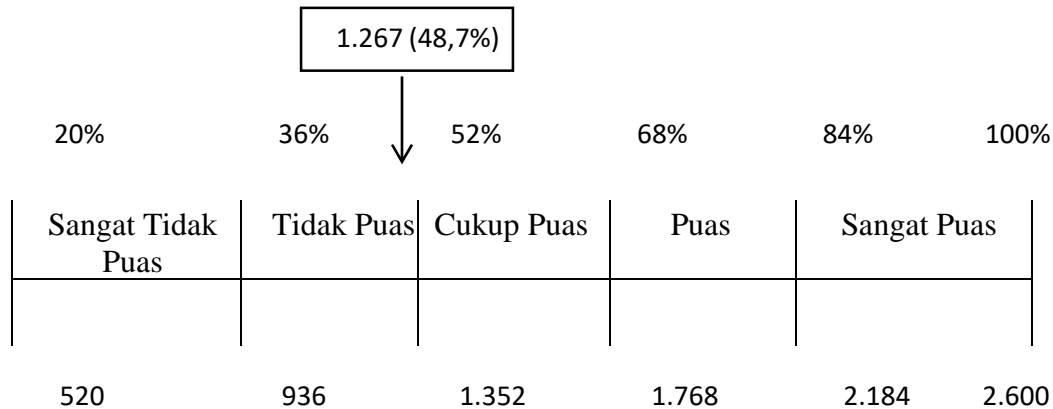
Tabel 1.5 menjelaskan beberapa anggapan responden kepuasan pasien menjelaskan dari

hasil penelitian diketahui rata-rata tertinggi diperoleh sebesar 2.75 berkenaan dengan para

medis memiliki pengetahuan yang luas, yang dapat diartikan bahwa pasien merasa cukup puas karena informasi yang mereka butuhkan dapat terpenuhi. Sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh sebesar 1.98 berkenaan dengan

kecepatan memberikan pelayanan ambulance kepada masyarakat, yang dapat diartikan bahwa pasien merasa kurang puas karena kurangnya kesiagaan tim saat dibutuhkan.

Gambar 1.2 Garis Kontinum Kepuasan Pasien



Berdasarkan pada gambar 1.2 diketahui bahwa skor aktual yang diperoleh variabel efektivitas pelayanan adalah 1.267 dengan persentase skor 48,7% nilai tersebut berada didalam kelas interval 936 – 1.352 atau 36% - 52%, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pasien di UPT

Puskesmas Padasuka memiliki rasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan hipotesis diterima.

Uji Korelasi

Tabel koefisien korelasi antar variabel

Tabel 1.6 Correlations

		Efektivitas	Kepuasan pasien
Efektivitas	Pearson Correlation	1	.658**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	52	52
Kepuasan pasien	Pearson Correlation	.658**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengelolaan SPSS

Tabel 1.6 tersebut menjelaskan hasil analisis korelasi antar variabel. Hasil analisis korelasi tersebut dapat interpretasikan sebagai berikut:

Nilai korelasi yang telah diperoleh antara efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien sebesar 0,658 nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya itu searah yang mana semakin baik efektivitas pelayanan maka akan diikuti juga oleh semakin baiknya kepuasan pasien. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi tersebut, nilai korelasi sebesar 0,658 sudah termasuk kedalam kategori hubungan yang kuat karena berada didalam kelas interval antara 0.600 – 0,799 .

Tabel koefisien jalur

a. Perhitungan Koefisien Jalur

Setelah diketahui bahwa koefisien korelasi yang ada pada setiap variabel eksogen dan variabel endogen, langkah selanjutnya ialah menghitung bagaimana koefisien jalur (ρ) dan menghitung besar kontribusi pengaruh gabungan (koefisien determinasi / R^2) yang diberikan oleh variabel eksogen kepada variabel endogen. Hasil dari pengolahan data ini menggunakan SPSS 25, yang dapat dilihat ditabel berikut ini :

Tabel 1.7 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.301	2.942		3.162	.003
	Efektivitas Pelayanan	.688	.111	.658	6.186	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Hasil pengelolaan SPSS

Berdasarkan tabel 1.7 tersebut, dapat diketahui bahwa nilai koefisien jalur terhadap variabel terhadap efektivitas pelayanan sebesar 0,658 atau 65,8%

Hasil diatas diketahui nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya bahwa ada pengaruh efektivitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelayanan (Y). Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 di terima.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari penjelasan, hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis menulis beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan pada UPT Puskesmas Padasuka tidak baik hal ini terbukti ada beberapa jawaban responden yang tidak setuju seperti kesiagaan tim untuk memberikan

pelayanan gawat darurat, kemampuan menangani live saving pada anak dan dewasa, cepat tanggap pelayanan dokter di gawat darurat, penanganan persalinan normal sesuai SOP yang berlaku, petugas memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, dan memuaskan. Dimana dimensi tersebut memperoleh tanggapan tidak baik dari para responden.

2. Kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Padasuka tidak baik hal ini terbukti ada beberapa jawaban responden yang tidak setuju seperti kecepatan memberikan pelayanan ambulance kepada masyarakat, tenaga medis sesuai kebutuhan, perlengkapan medis memadai, waktu tunggu pengambilan obat, dan kecepatan pembuatan surat rujukan. Dimana dimensi tersebut memperoleh tanggapan tidak baik dari para responden.
3. Variabel efektivitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelayanan pasien artinya apabila efektivitas pelayanan baik maka kepuasan pasien pun akan baik, begitu pun sebaliknya.

Ghozali 2018. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 24*. Bandung : Badan Penerbit.

Sugiyono 2019, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sumber Internet

Alamsyah, Dedi. 2012. “pengertian kualitas pelayanan” <http://repository.uin-suska.ac.id/18967/7/7.%20BAB%20II%20%281%29.pdf> (diakses pada tanggal 7 Juli)

Constantin, GA. 2020. “pengertian efektivitas”. <http://repository.unimus.ac.id/603/3/BAB%20II.docx.pdf> (diakses pada tanggal 9 Juli)

Fatah, raden. 2020. “kepuasan pelanggan”. <http://repository.radenfatah.ac.id/6953/2/Skrripsi%20BAB%20II.pdf> (diakses pada tanggal 20 Juli)

Pendidikan 2, dosen. 2021. “efektivitas adalah judul, pengertian, rumus, contoh, criteria menurut ahli & teorinya”. <https://www.dosenpendidikan.co.id/efektivitas-adalah> (diakses pada tanggal 9 Juli)

Sumartini, lilies. 2019. “analisis kepuasan konsumen” <https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/index.php/E-Bis/article/download/124/75> (diakses tanggal 20 Juli)

Tazkiyatun Nafs 2017 “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik” jurnal Psikosains Vol.12 No.2

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

Anwar Prabu 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Rosada.