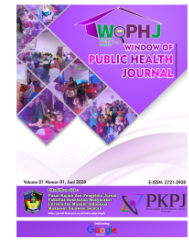




Window of Public Health
JOURNAL

Journal homepage : <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph>



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph3413>

**HUBUNGAN *TECHNICAL QUALITY* DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS KOTA TERNATE**

Febrianti Puspitasari¹, Chaeruddin Hasan², Yusriani³

¹ Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

^{2,3} Peminatan Promosi Kesehatan, Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (K): yusriani.yusriani@umi.ac.id
febriantisari2000@gmail.com¹, chaeruddinhasan@gmail.com², yusriani.yusriani@umi.ac.id³

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Citra kualitas pelayanan yang baik pada sudut pandang atau persepsi pelanggan. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menempatkan pasien sebagai pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan kesehatan termasuk yang paling menentukan kualitas jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *Technical quality* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Ternate. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, jumlah populasi 13.012 rata-rata dalam 1 tahun jumlah sampel adalah 293 pasien, penentuan besar sampel menggunakan rumus *Slovin*. Teknik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Analisis data menggunakan Univariat dan Bivariat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *technical quality* terdapat hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai *P-Value* $0,000 < 0,05$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah *technical quality* sangat signifikan dengan kepuasan pasien sangat signifikan. Berdasarkan hasil penelitian maka disarankan agar pihak Puskesmas Kota Ternate agar lebih meningkatkan kinerja petugasnya agar pasien puas dalam mendapatkan pelayanan dan meningkatkan sarana fasilitas di Puskesmas Kota Ternate tersebut agar pasien merasa nyaman dan tenang dalam memeriksa kesehatan.

Kata kunci : *Technical Quality*, Kepuasan Pasien, Puskesmas.

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email : jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 13 April 2022

Received in revised form : 28 April 2022

Accepted : 15 Desember 2022

Available online : 30 Desember 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Service quality starts from customer needs and ends with customer perception. The image of good service quality from the customer's point of view or perception. In health services, the quality of service places the patient as the party who consumes and enjoys health services, including the most determining the quality of service. This study aims to determine the relationship between technical quality and patient satisfaction at the Ternate City Health Center. This research is a type of quantitative research with a cross-sectional approach, the total population is 13,012 on average in 1 year the number of samples is 293 patients, and the determination of the sample size uses the Slovin formula. The sampling technique is accidental sampling. Data analysis using Univariate and Bivariate. The results of this study indicate that technical quality has a significant relationship with patient satisfaction with a P-Value of $0.000 < 0.05$. The conclusion of this study is that technical quality is very significant with patient satisfaction is very significant. Based on the results of the study, it is recommended that the Ternate City Health Center further improve the performance of its officers so that patients are satisfied in getting services and improve the facilities at the Ternate City Health Center so that patients feel comfortable and calm in checking their health.

Keywords: Technical quality, patient satisfaction, public health center

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tentang puskesmas peraturan ini menyebutkan puskesmas berfungsi untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan di tingkat pertama. Selain itu puskesmas lebih mengutamakan upaya *promotif dan preventif* di wilayah sekitar, kendati demikian puskesmas masih belum merata di Indonesia masih ada provinsi yang puskesmas di wilayahnya tidak semua terjangkau oleh masyarakat.¹

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang baik senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsep kepuasan ini sangat relevan jika diterapkan pada pelayanan publik, artinya setiap masyarakat yang meminta jasa pelayanan kepada instansi pemerintah selalu diikuti harapan (*expect*) kemudian membandingkannya dengan kenyataan yang dirasakan (*perceived*), dari kinerja pelayanan tersebut, jika kenyataan yang dirasakan sama dengan harapan maka terjadi kepuasan. Sebaliknya jika kenyataan yang dirasakan tidak sesuai harapan akan menimbulkan kekecewaan ketidakpuasan.²

Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien. Pengukuran kualitas layanan puskesmas pada penelitian ini berangkat dari pendekatan model Gronroos. Model Gronroos digunakan karena memiliki model kualitas jasa yang lebih lengkap dibandingkan model Servqual. Model memaparkan tiga dimensi utama atau faktor yang dipergunakan konsumen dalam menilai kualitas yaitu *technical quality, functional quality dan imaged-related dimensions*. Peran citra sangat mempengaruhi keberhasilan kegiatan suatu lembaga seperti puskesmas.³

Secara teoritis terdapat justifikasi empirik bahwa diduga terdapat hubungan yang kuat dan kausal antara *technical quality, functional quality dan image related dimensions* dengan kepuasan pasien puskesmas baik secara langsung maupun diantarai oleh *image* puskesmas. Disamping itu teori-teori pemasaran jasa memberikan dukungan atas justifikasi yang telah dikemukakan.⁴

Berdasarkan profil Kesehatan di Kota Ternate terdapat 11 puskesmas 7 Non Rawat Inap dan 4 Rawat Inap Puskemas yang Non Rawat Inap yaitu puskemas batang dua /mayau, faudu/Hiri, Kalumata, Gambesi,

Kota, Kalumpang, Bahari berkesan dan (Rawat Inap) Puskesmas Sulamadaha, Moti, Siko. jumlah puskesmas DiKota Ternate sebanyak 10 Puskesmas.⁵

Berdasarkan data kepegawaian di Kota Ternate Tengah terdapat 2 Puskesmas yang Non Rawat Inap yaitu Puskesmas Kalumpang dan Puskesmas Kota.jumlah tenaga kesehatan yang bertugas di puskesmas Kota Ternate sebanyak 80 ketenagaan kesehatan diantaranya Dr. Ahli 1, Dokter Umum 6, Dokter Gigi 1, Kesmas 6, Perawat 23, Bidan 31, Apoteker 1, Asisten Apoteker 1, Sanitarian 2, Perkarya 1,Sopir 1 (Data kepegawaian Puskesmas Kota, 2021).

Keadaan fluktuasi kunjungan pasien di Puskesmas Kota Ternate bahwa kunjungan pasien mengalami penurunan dari tahun 2019-2020. Tahun 2019 pasien yang berkunjung ke puskesmas sebanyak 18.032 pasien sedangkan pada tahun 2020 sebanyak 13.012 pasien Ini merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak puskesmas.⁶

Berdasarkan fakta- fakta di atas, maka di asumsikan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan di Puskesmas Kota Ternate.Oleh karena itu peneliti tertarik dan merasa perlu untuk mengalih apakah *technical quality* berpengaruh dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Ternate.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, jumlah populasi 13.012 rata- rata dalam 1 tahun lokasi penelitian Puskesmas Kota Ternate Penelitian dilakukan bulan Februari- Maret 2022, jumlah sampel adalah 293 pasien penentuan besar sampel menggunakan rumus *Slovin*.Teknik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling* menggunakan kuesioner.Analisis data menggunakan Univariat dan Bivariat.Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *technical quality* terdapat hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai *P-Value* $0,000 < 0,05$.

HASIL

Identitas Responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur Pada di Puskesmas Kota Ternate Tahun 2022

Umur Responden (Tahun)	n	%
20-29	43	14,7
30-39	126	43,0
40-49	125	35,8
≥50	19	6,5
Total	293	100,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan umur pada pasien di Puskesmas Kota Ternate Tahun 2022 rentang usia dengan frekuensi terbesar terjadi pada usia 30 hingga 39 tahun sebanyak 126 responden (43%), sedangkan frekuensi terkecil terjadi pada usia ≥ 50 tahun sebanyak 19 responden (6,5%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pasien di Puskesmas Kota Ternate Tahun 2022

Jenis Kelamin Responden	n	%
Laki-Laki	88	30,0
Perempuan	205	70,0
Total	293	100,0

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada pasien di Puskesmas Kota ternate Tahun 2022 laki-laki sebanyak 88 orang (30,0%) dan perempuan sebanyak 205 orang (70,0%).

Analisis Univariat

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan *Technical Quality* di Puskesmas Kota Ternate Tahun 2022

<i>Technical quality</i>	n	%
Baik	209	71,3
Kurang Baik	84	28,7
Total	293	100,0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang memberikan tanggapan baik terhadap *Technical quality* sebanyak 209 responden (71,3%) dan yang memberikan tanggapan kurang baik sebanyak 84 responden (28,7%).

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan *Technical Quality* Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Ternate Tahun 2022

<i>Technical Quality</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-value</i>	
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n		%
Puas	175	59,7	34	11,6	209	100	0,000
Tidak Puas	51	17,4	33	11,3	84	100	
Total	225	77,1	67	22,9	293	100	

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan hubungan antara *technical quality* dengan kepuasan pasien. Diperoleh bahwa, pada responden dengan tanggapan *technical quality* kategori baik, sebagian besar menyatakan bahwa puas dengan pelayanan sebanyak 175 responden (59,7%). Selain itu pada responden dengan tanggapan *technical quality* kategori kurang baik, sebagian besar menyatakan bahwa puas dengan pelayanan sebanyak 51 responden (17,4%). Berdasarkan hasil uji hubungan *Chi-Square* diperoleh nilai *P-Value* sebesar =0,000 yang lebih kecil daripada 0,05. Ini menunjukkan bahwa secara statistik H0 ditolak dan

H1 diterima, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *technical quality* dengan kepuasan pasien di Puskesmas kota Ternate tahun 2022.

PEMBAHASAN

Terdapat hubungan antara *technical quality* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Ternate tahun 2022, *technical quality* adalah landasan keberhasilan sebagai penyedia jasa dalam waktu yang lebih lama, sehingga pelanggan menilai pelayanan dalam jangka panjang harga mempegaruhi kualitas ketetapan waktu kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pasien haru cepat dan tepat sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), *technical quality* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lebih ditunjukan pada kecepatan pelayanan dalam melayani pasien ,memberikan informasi, menagngani keluhan, melayani permintaan pasien secara cepat dan tepat karena pasien sangat membutuhkan jasa puskesmas unruk meningkatkan kepuasan perlu memberikan informasi prosedur dengan jelas, akurat dengan Bahasa yang mudah dimegrti sehingga hasil pelayanan yang dirasakan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan *Chi-Square* dalam penilai ini diperoleh nilai *P-Value* sebesar =0,000 yang lebih kecil dari pada 0,05. Ini menunjukkan bahwa secara statistik H0 ditolak dan H1 diterima, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *technical quality* dengan kepuasan pasien di puskesmas Kota Ternate tahun 2022.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sagala, O., Sintani, L., & Sambung, R. (2014). Yang menyatakan bahwa terdapat hubungan *technical quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien berobat di RSUD Kuala Kurun Pengujian hipotesis dengan pendekatan menghasilkan koefisien jalur pengaruh *technical quality* terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikansi *P* sebesar 0,000. hipotesis yang mengatakan bahwa kualitas teknikal berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien berobat di RSUD Kuala Kurun diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan *technical quality*, *functional quality*, dan *image-related dimensions* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Ternate dapat disimpulkan bahwa variable yang ada hubungan terhadap *technical quality* dan *image-related dimension* dengan kepuasan pasien. Diharapkan kepada pihak Puskesmas Kota Ternate agar lebih meningkatkan kinerja petugasnya agar pasien puas dalam mendapatkan pelayanan dan bagi peneliti selanjutya perlu ada penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Ternate.

DAFTAR PUSTAKA

1. KEMENKES RI. (2021). Profil Kesehatan Indonesia 2020. In *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*. <https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2020.pdf>

2. Nurdianty, C., & Sudrajat, A. (2021). *Pengaruh Pengalaman Pasien Dan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batujaya Karawang*. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 4(2), 665-672
3. Lihi, M., Tukiman, S., & Samallo, A. T. (2020). *Gambaran Kualitas Layanan dan Citra Tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tomalehu*. *GLOBAL HEALTH SCIENCE*, 5(1), 15-18
4. Ulumiyah, N. H. (2018). *Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
5. Data Puskesmas Kota Ternate Maluku Utara Tahun 2020.
6. Dinas Kesehatan Provinsi Maluku Utara. (2020). *Rencana Strategis Dinas Kesehatan Provinsi Maluku Utara Tahun 2020-2024*. 177.