

# Pengaruh Kualitas layanan, Kompetensi SDM dan Aksesibilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urangagung

Oleh:  
Etik Dwi Kusrini

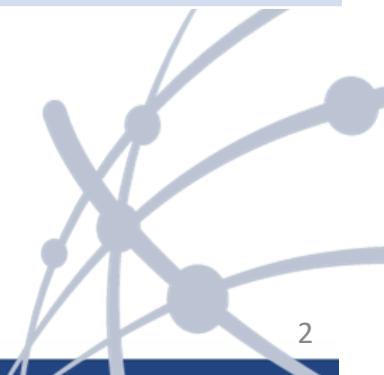
Dosen Pembimbing : Imelda Dian Rahmawati

**Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**



# Pendahuluan

Kondisi ideal	Realita / indikasi masalah
<ol style="list-style-type: none"><li><b>Kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas minimal yaitu 90%</b></li><li><b>Jumlah kunjungan pasien stabil atau meningkat.</b></li><li><b>Fasilitas puskesmas nyaman dan memadai.</b></li><li><b>Seluruh tenaga kesehatan di puskesmas memiliki kompetensi sesuai standar.</b></li><li><b>Pelayanan ramah dan informatif kepada pasien.</b></li><li><b>Seluruh masyarakat dapat mengakses layanan kesehatan dengan mudah.</b></li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas secara nasional hanya 68,8%</li><li>Tenaga kesehatan di puskesmas yang memiliki kompetensi sesuai standar 62,5%</li><li>Masyarakat di negara berkembang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan 35%</li><li>Di Puskesmas Urangagung, terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien dari 42.084 menjadi 32.790 dalam 3 tahun terakhir.</li><li>Muncul keluhan pasien tentang ruang tunggu kurang nyaman dan tempat parkir sulit.</li><li>Di wilayah kerja Puskesmas Urangagung, sekitar 27% masyarakat menyatakan kesulitan menjangkau lokasi puskesmas karena jarak dan minimnya transportasi umum.</li></ol>



# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, kompetensi SDM, dan aksesibilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung?



# METODE PENELITIAN

- Pendekatan Penelitian : Kuantitatif
- Jenis penelitian : Survey dengan populasi pasien Puskesmas Urangagung dengan jumlah sampel 143
- Tehnik pengumpulan data: kuesioner dengan skala Likert (5 pilihan)
- Teknik Sampling : Accidental sampling
- Tehnik Analisis Data : Analisis deskriptif dengan Partial Least Square (PLS) menggunakan Smart PLS

versi 3



# HASIL

## Validitas Model

semua indikator memiliki loading factor  $> 0,5$ , menunjukkan validitas yang baik.

## Reliabilitas Model

Cronbach's Alpha ( $> 0,7$ ), Composite Reliability ( $> 0,8$ ), dan AVE ( $> 0,5$ ) untuk semua konstruk memenuhi syarat reliabilitas yang baik.

## Pengaruh Variabel Independen

Kualitas Layanan, Kompetensi SDM, dan Aksesibilitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. dengan Kualitas Layanan memiliki pengaruh terbesar.



# Pembahasan

## Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien



### Keandalan

Menjadi faktor penentu utama dalam kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pasien.



### Ketanggapan

Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam melayani pasien juga berkontribusi pada kepuasan.



### Jaminan Pelayanan

jaminan pelayanan berupa wawasan dan kesopanan karyawan yang menciptakan rasa percaya pasien



### Empati

Pemahaman dan perhatian petugas terhadap kebutuhan pasien meningkatkan kepuasan.



### Fasilitas Fisik

Kenyamanan dan kebersihan fasilitas fisik puskesmas juga mempengaruhi kepuasan pasien.

# Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kepuasan Pasien

## Kompetensi Teknis

Pengetahuan medis dan keterampilan teknis petugas yang memadai meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

## Kompetensi Non-Teknis

Kemampuan komunikasi efektif, empati, sikap ramah, dan perilaku melayani yang baik juga berkontribusi pada kepuasan pasien.



# Pengaruh Aksesibilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien



## Lokasi Strategis

Kemudahan menjangkau lokasi puskesmas menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien.

## Transportasi Umum

Ketersediaan sarana transportasi umum yang memadai memudahkan pasien dalam mengakses layanan puskesmas.

## Biaya Terjangkau

Biaya pelayanan yang terjangkau bagi masyarakat juga berkontribusi pada kepuasan pasien.

# Temuan Penting Penelitian

## Temuan Utama

Kualitas layanan, kompetensi SDM, dan aksesibilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urangagung. Kualitas layanan memiliki pengaruh terbesar, diikuti oleh aksesibilitas pelayanan dan kompetensi SDM.

1

## Rekomendasi

1. Implementasi strategi peningkatan kualitas layanan, kompetensi SDM, dan aksesibilitas pelayanan secara berkelanjutan.
2. Penelitian lanjutan dengan cakupan lebih luas dan metode longitudinal untuk memahami perubahan kepuasan pasien dari waktu ke waktu.

2



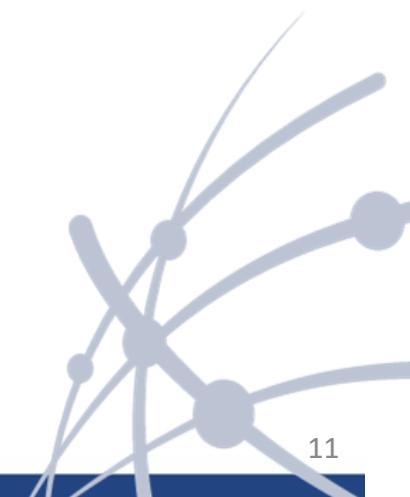
# Manfaat Penelitian

- a. memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sekardangan.
- b. sebagai bahan untuk merekomendasikan peningkatan layanan dan kompetensi SDM serta aksersibilitas pelayanan.
- c. Membantu Puskesmas Sekardangan dalam meningkatkan kualitas layanan dan sistem kesehatan secara keseluruhan.
- d. memberikan kontribusi pada perbaikan sistem kesehatan di Indonesia



# Referensi

- [1] D. K. R. I. Puskesmas., Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. 2019.
- [2] Y. Yunike, I. A. Tyarini, S. Evie, H. Hasni, D. Y. Suswinarto, dan S. Suprapto, “Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction,” *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada*, vol. 12, no. 1, hal. 183–189, Jun 2023, doi: 10.35816/jiskh.v12i1.990.





DARI SINI PENCERAHAN BERSEMI