

## Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Poli KIA Puskesmas X Demak

Putri Sima Pratiwi 1<sup>1\*</sup>, Dwi Nur Siti Marchamah 2<sup>1</sup>, Wahyuni Arumsari 3<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ivet

\*)E-mail: [putrisima81@gmail.com](mailto:putrisima81@gmail.com)

### Info Artikel

*Sejarah Artikel :*

Diterima

Disetujui

Dipublikasikan

### Kata Kunci:

Kepuasan, Kesehatan,  
Kualitas, Pelayanan

### Keywords:

*Satisfaction, Health,  
Quality, Service*

### **Abstrak**

**Latar belakang:** Pelayanan kesehatan di Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas X Demak belum memenuhi harapan masyarakat. **Tujuan:** Penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap survei kepuasan masyarakat. **Metode:** Penelitian kuantitatif analitik dengan *cross sectional*. Jumlah sampel 100 responden dipilih secara *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan pedoman survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari sembilan indikator. Uji korelasi menggunakan *Pearson Product Moment*. **Hasil:** Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles* terhadap survei kepuasan masyarakat dengan nilai sig.  $0,053 > 0,05$ . Ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* terhadap survei kepuasan masyarakat dengan nilai sig.  $0,000 > 0,05$ . Ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *responsiveness* terhadap survei kepuasan masyarakat dengan nilai sig.  $0,000 > 0,05$ . Ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* terhadap survei kepuasan masyarakat dengan nilai sig.  $0,000 > 0,05$ . Ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *empathy* terhadap survei kepuasan masyarakat dengan nilai sig.  $0,000 > 0,05$ . **Simpulan dan saran:** Tingkat kualitas pelayanan kesehatan terhadap survei kepuasan masyarakat yang diberikan berada pada kategori “Baik” dengan jumlah nilai konversi sembilan indikator survei kepuasan masyarakat adalah 65,75. Perlu diadakan survei indeks survei kepuasan masyarakat secara berkala di Puskesmas X Demak Kabupaten Demak.

### **Abstract**

**Background:** Health services at Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas X Demak have not met the community's expectations. **Objectives:** Research to analyze the quality of health services based on community satisfaction surveys. **Methods:** Analytical quantitative research with *cross sectional*. The total sample of 100 respondents was selected by *accidental sampling*. Data collection uses community satisfaction survey guidelines which consist of nine indicators. Correlation test using *Pearson Product Moment*. **Results:** There is no relationship between service quality based on the *tangibles* dimension in community satisfaction surveys and the sig value.  $0.053 > 0.05$ . There is a relationship between service quality based on the *reliability* dimension of community satisfaction surveys and the sig value.  $0.000 > 0.05$ . There is a relationship between service quality based on the *responsiveness* dimension in community satisfaction surveys and the sig value.  $0.000 > 0.05$ . There is a relationship between service quality based on the *assurance* dimension in community satisfaction surveys and the sig value.  $0.000 > 0.05$ . There is a relationship between service quality based on the *empathy* dimension in community satisfaction surveys and the sig value.  $0.000 > 0.05$ . **Conclusions and suggestions:** The level of quality of health services in the community satisfaction survey provided is in the "Good" category with the total conversion value of the nine community satisfaction survey indicators being 65.75. It is necessary to conduct periodic community satisfaction survey index surveys at Poli Kesehatan Ibu dan Anak Puskesmas X Demak.

## PENDAHULUAN

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat (Suandi, 2019). Melalui Permenpan Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dijelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik (SPP) untuk setiap jenis pelayanan. Pemerintah daerah yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah terutama pada pasal 12, dimana kesehatan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi urusan pemerintahan wajib untuk dilaksanakan. Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan.

Keseluruhan laporan yang didapatkan Ombudsman RI adalah 8.292 laporan. Prosentase kasus dugaan laporan mengenai lainnya sebanyak 49,8 %, penundaan berlarut sebanyak 17,5 %, tidak memberikan pelayanan ada sebanyak 14,9 %, penyimpangan prosedur sebanyak 9,4 %, tidak patut sebanyak 3,5 %, permintaan imbalan uang, barang, dan jasa sebanyak 1,3 %, tidak kompeten sebanyak 1,2 %, penyalahgunaan wewenang sebanyak 1,14 %, Diskriminasi sebanyak 0,79 %, laporan berpihak sebanyak 0,08 %, dan konflik kepentingan sebanyak 0,06 %. Sisanya adalah laporan dugaan maladministrasi yang berdasarkan kebijakan untuk nakes, status rumah sakit, dan lainnya. Melihat dari data yang dimiliki Ombudsman RI dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan kesehatan di Indonesia masih memiliki banyak permasalahan dalam pelaksanaannya. Seiring dengan tuntutan masyarakat yang terus meningkat, pemerintah didorong untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan kesehatannya dengan adanya tunjangan dan dukungan berupa fasilitas pelayanan kesehatan.

Di Indonesia berdasarkan penelitian *Indonesian Public Healthcare Service Institution's Patient Satisfaction Barometer* (IPHSI-PSB) bahwa indeks kepuasan keseluruhan pasien adalah 55,98%, dan ini menyiratkan bahwa lembaga layanan kesehatan masyarakat secara keseluruhan kinerjanya kurang memuaskan (Sumaedi et al., 2016). Salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat yaitu dengan dibangunnya instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pengamatan awal yang dilakukan peneliti pada pelayanan Puskesmas X Demak, ada beberapa permasalahan yang sering dijumpai paling utama yaitu dibagian pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih terjadi di Puskesmas X Demak adalah buruknya citra pelayanan di puskesmas,

diantaranya pegawai puskesmas yang tidak disiplin, kurang ramah, dan kurang profesional. Sehingga jika dilihat dari segi kualitas pelayanan masih jauh dari yang diharapkan masyarakat karena semakin tingginya tuntutan lingkungan terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk itu pemerintah harus segera melakukan upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan tersebut dapat dirasakan manfaatnya semaksimal mungkin dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia pada umumnya dan khususnya bagi masyarakat di sekitar wilayah Puskesmas X Demak.

Pada tahun 2020 pada bulan Januari-Agustus terdapat angka kematian bayi sebanyak 8 bayi dan angka kematian balita sebanyak 1 orang. Sebagai gambaran kunjungan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Puskesmas X Demak tahun 2018 pada bulan Januari-Agustus sebesar 1.860, pada tahun 2019 bulan Januari-Agustus sebesar 1.643, pada tahun 2020 bulan Januari-Agustus sebesar 1.275, pada tahun 2021 sebanyak 1242, dan pada tahun 2022 sebanyak 1214, yang dimana setiap tahunnya mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan di Puskesmas khususnya Kesehatan Ibu dan Anak (Puskesmas X Demak, 2023).

Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap prima. Metode yang sering kali di gunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Instansi Pemerintah yang didalamnya memiliki sembilan indikator, yaitu: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan dan saran, dan ketersediaan sarana prasarana. Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian di Puskesmas X Demak menjadi sangat menarik untuk di analisis dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak”. Hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat tercipta pelayanan kesehatan Puskesmas yang semakin berkualitas.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif analitik. Ditinjau dari segi waktu, penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan dalam rentang waktu bulan Juni-Agustus 2023. Populasi yang akan digunakan adalah pasien atau masyarakat yang pernah berobat di unit pelayanan Poli KIA Puskesmas X Demak. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan kepada petugas puskesmas terlihat bahwa rata-rata pasien selama bulan April - Juni 2023 sebanyak 234

pengunjung yang datang berobat ke Poli KIA KIA Puskesmas X Demak. Sampel yang diambil dalam perhitungan Rumus Slovin diatas sejumlah 100 sampel.

Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti yaitu masyarakat yang menjadi pasien pada unit pelayanan Poli KIA Puskesmas X Demak, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden).

Pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan informasi dari responden dalam bentuk pertanyaan tertulis. Tingkat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna jasa pelayanan kesehatan pada Poli KIA Puskesmas X Demak dapat diketahui dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pasien yang berkunjung pada Poli KIA Puskesmas X Demak melalui pendekatan berdasarkan 9 indikator yang ada pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Penyelenggara Pelayanan Publik.

Uji validitas menggunakan korelasi *pearson product moment*. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas di Puskesmas Mranggen I Kabupaten Demak dengan jumlah responden 30 orang. Maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui *r pearson product moment*. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2, dimana n adalah jumlah responden yang dilibatkan dalam uji validitas adalah 30 orang, sehingga diperoleh db = 30-2 = 28 dan  $\alpha = 5\%$ . Nilai r-tabel adalah 0,374 ( $\alpha = 0,05$ ). Berdasarkan hasil pengamatan pada r tabel dari nilai sampel (N) = 30 responden, maka dapat ditetapkan nilai r tabel sebesar 0,374. Sehingga merujuk pada hasil dari uji validitas semua instrumen dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian dapat dilanjutkan.

Uji reliabilitas yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 24 diperoleh nilai *cronbach's alpha* > 0,60 ( $\alpha$  Kualitas pelayanan = 0,979) > 0,60 dari ke 25 item pertanyaan yang diujikan. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada penelitian ini dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 24 didapatkan hasil nilai *cronbach's alpha* > 0,60 ( $\alpha$  SKM = 0,762) > 0,60 dari ke sembilan item pernyataan yang diujikan. Dari hasil uji reliabilitas ini maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada penelitian ini dinyatakan reliabel. Uji normalitas *kolmogorov-smirnov* memperoleh hasil nilai signifikansi  $p > 0,05$  yang artinya data tersebut terdistribusi normal.

Analisis univariat dilakukan dengan menganalisa seluruh variabel, baik variabel independen dan juga variabel dependen dengan menggunakan distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan presentasi dari tiap variabel untuk mengetahui gambaran dari masing- masing variabel. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi *pearson product moment* dengan tingkat signifikan 5% (0,05) sebagai taraf signifikansinya. Apabila hasil uji lebih kecil daripada taraf signifikansinya ( $p < \alpha$ ) maka dengan demikian Hipotesis Kerja (Ha) diterima dan Hipotesis Nol (Ho) ditolak. Atau dengan kata lain, hasil penelitian menunjukkan ada

hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap survei kepuasan masyarakat di Poli KIA Puskesmas X Demak.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Analisis Univariat

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan pada pengolahan data hasil kuesioner pengukuran 9 indikator yaitu :

#### a. Perhitungan Nilai Skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tabel 1. Jumlah Nilai Per Indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	Indikator Kepuasan	Nilai Per Indikator
1.	Persyaratan Pelayanan	271
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	264
3.	Waktu Penyelesaian	245
4.	Biaya/Tarif	283
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	282
6.	Kompetensi Pelaksana	268
7.	Perilaku Pelaksana	293
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	274
9.	Sarana dan Prasana	258

#### b. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang Kepuasan

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Tertimbang

No.	Indikator Pelayanan	NRR Per Indikator	NRR Tertimbang
1.	Persyaratan Pelayanan	2,71	0,29
2.	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	2,64	0,29
3.	Waktu Penyelesaian	2,45	0,26
4.	Biaya/Tarif	2,83	0,29
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,82	0,31
6.	Kompetensi Pelaksana	2,68	0,29
7.	Perilaku Pelaksana	2,93	0,32
8.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	2,74	0,30
9.	Sarana Dan Prasana	2,58	0,28
Σ NRR Tertimbang			2,63

Dari tabel diatas didapatkan nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan, kemudian didapatkan perkalian antara nilai dan bobot yang menjadi Nilai Kepuasan Indeks yaitu sebesar 2,63.

#### c. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Pada Pelayanan Poli KIA Puskesmas X Demak

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Nilai Indeks secara keseluruhan di pelayanan Poli KIA Puskesmas X Demak diperoleh angka indeks sebesar 2,63, nilai IKM setelah dikonversi adalah 65,75 yang termasuk dalam kategori nilai interval konversi IKM antara 62,51-81,25 yang menunjukkan bahwa Mutu Pelayanannya adalah B yang berarti Kinerja Unit Pelayanan pada Poli KIA Puskesmas X Demak adalah Baik.

## 2. Analisis Bivariat

### a. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tabel 4. Analisis Bivariat Dimensi *Tangibles* Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat

Tangibles (Bukti Fisik)	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)						Total	Sig.	Pearson Korelation
	Kurang Baik		Baik		Sangat Baik				
	F	%	F	%	F	%	%	0,05	0,194
Kurang baik	2	2%	0	0%	0	0%	2%		
Baik	30	30%	64	64%	4	4%	98%		
Total	30	30%	64	64%	4	4%	100%		

Hasil penelitian pada tabel diatas dapat dinyatakan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penilaian yang baik sebanyak 64 (64%) responden, lebih besar daripada yang menyatakan kurang baik sebanyak 2 (2%) responden. Hasil uji korelasi *pearson moment product* dengan signifikasi 0,05 maka menunjukkan ada hubungan antara *tangibles* (bukti fisik) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak, karena nilai signifikasi (sig. 2-tailed) < 0,05 maka hubungan antara kedua variabel signifikan. Sementara hasil analisis dari *pearson korelation* didapat sebesar 0,194 artinya menunjukkan hubungan yang positif bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan *tangibles* (bukti fisik) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### b. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terkait Dengan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tabel 5. Analisis Bivariat Dimensi *Reliability* Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Reliability (Kehandalan)	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)						Total %	Sig.	Pearson Korelation
	Kurang baik		Baik		Sangat baik				
	F	%	F	%	F	%			
Tidak baik	3	3%	1	1%	0	0%	4%	0,000	0,527
Kurang baik	15	15%	3	3%	0	0%	18%		
Baik	14	14%	60	60%	3	3%	77%		
Sangat baik	0	0%	0	0%	1	1%	1%		
Total	32	32%	64	64%	4	4%	100%		

Hasil penelitian pada tabel diatas dapat dinyatakan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penilaian yang tidak baik sebanyak 4 (4%) responden, menyatakan kurang baik sebanyak 18 (18%) responden, menyatakan baik 14 (14%) responden, dan menyatakan sangat baik 1 (1%) responden. Hasil uji korelasi *pearson moment product* diatas dengan signifikasi 0,000 maka menunjukkan ada hubungan antara *reliability* (kehandalan) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak, karena nilai signifikasi (sig. 2-tailed) < 0,05, maka hubungan antara kedua variabel signifikan. Sementara hasil data dari pengujian analisis *pearson korelation* sebesar 0,527 yang artinya kedua variabel menunjukkan hubungan positif bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan *reliability* (kehandalan) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

c. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 6. Analisis Bivariat Dimensi *Responsiveness* Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Responsiveness (Ketanggapan)	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)						Total %	Sig.	Pearson Korelation
	Kurang baik		Baik		Sangat baik				
	F	%	F	%	F	%			
Tidak baik	2	2%	1	1%	0	0%	3%	0,000	0,483
Kurang baik	18	18%	6	6%	0	0%	24%		
Baik	12	12%	54	54%	4	4%	70%		
Sangat baik	0	0%	3	3%	0	0%	3%		
Total	32	32%	64	64%	4	4%	100%		

Hasil penelitian pada tabel diatas dapat dinyatakan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penilaian yang tidak baik sebanyak 3 (3%) responden, menyatakan

kurang baik sebanyak 24 (24%) responden, menyatakan baik 70 (70%) responden, menyatakan sangat baik sebanyak 1 (3%) responden. Hasil uji korelasi *pearson moment product* diatas dengan signifikasi 0,000 maka menunjukkan ada hubungan antara *responsiveness* (ketanggapan) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak, karena nilai signifikasi (sig. 2-tailed) < 0,05 maka hubungan antara kedua variabel signifikan. Sementara hasil data dari pengujian analisis *pearson korelation* sebesar 0,483 yang artinya kedua variabel menunjukkan hubungan positif bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan *responsiveness* (ketanggapan) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

d. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan) Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tabel 7. Analisis Bivariat Dimensi *Assurance* Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Assurance (Jaminan)	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)						Total %	Sig.	Perason Korelation
	Kurang baik		Baik		Sangat baik				
	F	%	F	%	F	%			
Kurang baik	14	14%	3	3%	0	0%	17%	0,000	0,464
Baik	18	18%	61	61%	4	4%	83%		
Total	32	32%	64	64%	4	4%	100%		

Hasil penelitian pada tabel diatas dapat dinyatakan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penilaian yang kurang baik sebanyak 17 (17%) responden, menyatakan baik sebanyak 61 (61%) responden. Hasil uji korelasi *pearson moment product* diatas dengan signifikasi 0,000 maka menunjukkan ada hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak, karena nilai signifikasi (sig. 2-tailed) < 0,05 maka hubungan antara kedua variabel signifikan. Sementara hasil data dari pengujian analisis *pearson korelation* sebesar 0,464 yang artinya kedua variabel menunjukkan hubungan positif bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan *assurance* (jaminan) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

e. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Emphaty* (Empati) Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tabel 8. Analisis Bivariat Dimensi *Emphaty* Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Empathy (Empati)	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)						Total %	Sig.	Pearson Korelation
	Kurang baik		Baik		Sangat baik				
	F	%	F	%	F	%			
Kurang baik	12	12%	2	2%	1	1%	17%	0,000	0,359



Baik	20	20%	62	62%	3	3%	85%
Total	32	32%	64	64%	4	4%	100%

Hasil penelitian pada tabel diatas dapat dinyatakan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penilaian yang kurang baik sebanyak 17 (17%) responden, menyatakan baik sebanyak 85 (85%) responden. Hasil uji korelasi *pearson moment product* diatas dengan signifikasi 0,000 maka menunjukkan ada hubungan antara *emphaty* (empati) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak, karena nilai signifikasi (sig. 2-tailed) < 0,05 maka hubungan antara kedua variabel signifikan. Sementara hasil data dari pengujian analisis *pearson korelation* sebesar 0,359 yang artinya kedua variabel menunjukkan hubungan positif bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan *assurance* (jaminan) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## PEMBAHASAN

### 1. Analisis Univariat

Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didapatkan mutu pelayanan di Poli KIA Puskesmas X Demak dengan mutu pelayanan “B” yang berarti “Baik”. Maka hasil menunjukkan kinerja unit pelayanan Poli KIA dengan nilai interval konversi IKM adalah 62,51- 81,25 yang artinya masyarakat merasakan kepuasan dengan kinerja petugas kesehatan yang ada di unit pelayanan Poli KIA Puskesmas X Demak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan hasil nilai indeks secara keseluruhan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo diperoleh angka indeks sebesar 2,95, nilai IKM setelah dikonversi adalah 73,70 yang termasuk dalam kategori nilai interval konversi IKM antara 62,51-81,25 yang menunjukkan bahwa mutu pelayanannya adalah B yang berarti kinerja unit pelayanan Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo adalah Baik (Elwindra Edi, 2015).

Pelayanan yang diberikan oleh puskesmas harus sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen agar tercipta kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien disebabkan dengan adanya kesenjangan dari pelayanan yang diberikan oleh puskesmas yang tidak sesuai dengan harapan yang dirasakan oleh konsumen, dengan adanya kesenjangan yang diberikan oleh puskesmas tersebut sehingga menimbulkan adanya penilaian yang negatif dari konsumen terhadap pelayanan dan harapan konsumen untuk memakai jasa tersebut akan berkurang (Fahamsyah, 2018).

### 2. Analisis Bivariat

- a. Tidak Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangibles* Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak

Dalam penelitian ini responden yang menyatakan hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didapatkan hasil mayoritas (98%) dari 100 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut sudah baik. Akan tetapi dari (98%) responden yang menyatakan baik, ternyata masih ada (2%) responden yang menyatakan kurang baik dengan kualitas pelayanan yang ada di Poli KIA Puskesmas X Demak. Dari hasil uji analisis statistik dengan uji korelasi *pearson moment product* dengan tingkat signifikansi yang di dapatkan sebesar 0,053 dimana nilai sig (2tailed= 0,05 < 0,05) maka tidak ada hubungan antara *tangibles* (bukti fisik) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak. Sementara nilai *pearson korelasi* yang di dapatkan sebesar 0,194, artinya menunjukkan hubungan yang positif bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan *tangibles* (bukti fisik) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Jika dilihat pada nilai *pearson korelasinya* sebesar 0,194, maka dapat dikatakan bahwa nilai interval koefisien ini berada pada r tabel (0,00 – 0,199). Jadi nilai koefisien korelasi terhadap tingkat hubungan antara *tangibles* (bukti fisik) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak bisa dikatakan sangat rendah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang mana variabel *tangibles* disimpulkan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan dengan ( $p = 0,88$ ) ( Wildani, 2020). Sedangkan pada hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian lain bahwa pada variabel *tangibles* menunjukkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai p-value = 0,000 ( $p > 0,05$ ) maka terdapat hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Ardiyani et al., 2017). Bentuk fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan (Riauwati & Dwiyantri, 2023).

b. Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reliability* Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di dapatkan hasil mayoritas (77%) dari 100 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut sudah baik. Akan tetapi dari (77%) responden yang menyatakan baik tersebut, ternyata masih ada (18%) responden yang menyatakan kurang baik dan juga (4%) responden menyatakan tidak baik. Dari hasil uji analisis statistik dengan uji korelasi *pearson moment product* dengan tingkat signifikansi yang di dapatkan sebesar 0,000 dimana nilai sig (2tailed= 0,000 < 0,05) maka ada hubungan antara *reliability* (kehandalan) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak. Sementara nilai *pearson korelasi* yang di dapatkan sebesar 0,527, artinya

menunjukkan hubungan yang positif bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Jika dilihat pada nilai pearson korelasinya sebesar 0,527 maka dapat dikatakan bahwa nilai interval koefisien terhadap tingkat hubungannya itu diantara (0,40 – 0,599). Jadi dapat dinyatakan bahwa nilai koefisien korelasi adanya hubungan *reliability* (kehandalan) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kesehatan di Poli KIA Puskesmas X Demak adalah sedang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain dengan uji statistik *chi square* diperoleh nilai p-value = 0,000 ( $p > 0,05$ ) yang menyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka menyatakan bahwa ada hubungan antara faktor *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien (Walukow et al., 2019). Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan seperti memberikan informasi secara tepat, membantu untuk menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan secara handal (Riauwati & Dwiyantri, 2023).

c. Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di dapatkan hasil mayoritas (70%) dari 100 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut sudah baik. Akan tetapi dari (70%) responden yang menyatakan baik tersebut, ternyata masih ada (24%) responden yang menyatakan kurang baik dan juga (4%) responden menyatakan tidak baik. Dari hasil uji analisis statistik dengan uji korelasi *pearson moment product* dengan tingkat signifikansi yang di dapatkan sebesar 0,000 dimana nilai sig (2tailed= 0,000 < 0,05) maka ada hubungan antara *responsiveness* (ketanggapan) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak. Sementara nilai *pearson* korelasi yang di dapatkan sebesar 0,483, artinya menunjukkan hubungan yang positif bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan *responsiveness* (ketanggapan) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Jika dilihat pada nilai pearson korelasinya sebesar 0,483 maka dapat dikatakan bahwa nilai interval koefisien ini berada pada tabel (0,40 – 0,599). Maka dapat dikatakan bahwa nilai koefisien korelasi adanya tingkat hubungan antara *responsiveness* (ketanggapan) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak adalah sedang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain dengan uji statistik *chi square* diperoleh nilai p-value = 0,000 ( $p > 0,05$ ) yang menyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Maulina et al., 2019). Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan pemberi layanan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani, kecepatan menangani masalah atau pengaduan (Riauwati & Dwiyantri, 2023).

d. Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance* Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di dapatkan hasil mayoritas (83%) dari 100 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut sudah baik. Akan tetapi dari (83%) responden yang menyatakan baik tersebut, ternyata masih ada (17%) responden yang menyatakan kurang. Dari hasil uji analisis statistik dengan uji korelasi *pearson moment product* dengan tingkat signifikansi yang di dapatkan sebesar 0,000 dimana nilai sig (2tailed= 0,000 < 0,05) maka ada hubungan antara *assurance* (jaminan) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak. Sementara nilai *pearson* korelasi yang di dapatkan sebesar 0,464, artinya menunjukkan hubungan yang positif bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Jika dilihat pada nilai *pearson* korelasinya sebesar 0,464, maka dapat dikatakan bahwa nilai interval koefisien ini berada pada r tabel (0,40 – 0,599). Maka dapat dikatakan bahwa nilai koefisien korelasi adanya tingkat hubungan antara *assurance* (jaminan) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak adalah sedang.

Hasil penelitian ini juga di dukung dengan penelitian lain dengan hasil analisis statistik dengan uji *chi-square* diperoleh nilai  $p=0,00$ . Karena nilai  $p < \alpha=0,05$  maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan (Ahmad & Napitupulu, 2021). Jaminan (*assurance*) meliputi pengetahuan pemberi layanan kepada masyarakat secara tepat dan berkualitas, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat (Riauwati & Dwiyantri, 2023).

e. Ada Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Empathy* Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di dapatkan hasil mayoritas (85%) dari 100 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut sudah baik. Akan tetapi dari (85%) responden yang menyatakan baik tersebut, ternyata masih ada (15%) responden yang menyatakan kurang baik. Dari hasil uji analisis statistik dengan uji korelasi *pearson moment product* dengan tingkat signifikansi yang di dapatkan sebesar 0,000 dimana nilai sig (2tailed= 0,000 < 0,05) maka ada hubungan antara *emphaty* (empati) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak. Sementara nilai *pearson* korelasi yang di dapatkan sebesar 0,364, artinya menunjukkan hubungan yang positif bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan *emphaty* (empati) maka akan semakin tinggi pula survei Kepuasan Masyarakat

(SKM)nya. Jika dilihat pada nilai pearson korelasinya sebesar 0,364, maka dapat dikatakan bahwa nilai interval koefisien ini berada pada r tabel (0,20 – 0,399). Maka dapat dikatakan bahwa nilai koefisien korelasi adanya tingkat hubungan antara *emphaty* (empati) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak adalah rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menggunakan uji *chi-square* diperoleh p value = 0,000 (p value < 0,05), artinya Ho ditolak ini sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara dimensi *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan (Lubis et al., 2020). Empati (*emphaty*) yaitu perhatian secara individual yang diberikan pemberi layanan kepada masyarakat (Riauwati & Dwiyanti, 2023).

## SIMPULAN

1. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didapatkan mutu pelayanan di Poli KIA Puskesmas X Demak dengan mutu pelayanan “B” yang berarti “Baik”. Artinya masyarakat merasakan kepuasan dengan kinerja petugas kesehatan yang ada di unit pelayanan Poli KIA Puskesmas X Demak.
2. Tidak ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak.
3. Ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak. Semakin tinggi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
4. Ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak. Semakin tinggi kualitas pelayanan *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
5. Ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak. Semakin tinggi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
6. Ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *emphaty* (empati) terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Poli KIA Puskesmas X Demak. Semakin tinggi kualitas pelayanan *emphaty* (empati) maka akan semakin tinggi pula Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## REFERENSI

- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2). <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>

- Ardiyani, F., Yulianeu, Y., Fathoni, A., & ... (2017). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Puskesmas Kedung Mundu Semarang). In *Journal of ...*
- Elwindra Edi, E. J. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. *Jurnal Persada Husada Indonesia, Vol 2 No 4 (2015): Journal Persada Husada Indonesia Vol 2 No.4 Januari 2015*.
- Fahamsyah, D. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 6(2)*. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.189-196>
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF), 3(1)*. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR, 2(2)*. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Ombudsman RI. (2022). *Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat*.
- Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014. (n.d.). *Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*.
- Permenpan Nomor 14 Tahun 2014. (n.d.). *Permenpan Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*.
- Permenpan Nomor 14 Tahun 2017. (n.d.). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)* .
- Puskesmas X Demak. (2023). *Kunjungan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)* .
- Riauwati, J., & Dwiyantri, N. T. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat. *Remik, 7(1)*. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12163>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI, 1(2)*. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sumaedi, S., Yuda Bakti, I. G. M., Rakhmawati, T., Astrini, N. J., Widiyanti, T., & Yarmen, M. (2016). Indonesian public healthcare service institution's patient satisfaction barometer (IPHSI-PSB): A new public healthcare patient satisfaction index. *International Journal of Productivity and Performance Management, 65(1)*. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-07-2014-0112>
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014. (2014). *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah* .
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., Kandou, G. D., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas, 8(4)*.