

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Muara Satu Kota Lhokseumawe. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Satu dianggap kurang memadai, berdasarkan pengamatan awal dan ulasan masyarakat di Google Maps. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi model SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan kepuasan pasien diukur berdasarkan empat dimensi menurut Imbalo S. Pohan (2015), yakni akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan, dan sistem layanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan pasien Puskesmas Muara Satu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi sebesar 0,653. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item kuesioner valid, dan uji reliabilitas menunjukkan kuesioner yang digunakan reliabel. Uji normalitas data juga menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal. Ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Satu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Puskesmas Muara Satu dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Diharapkan kedepannya agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan maka pihak puskesmas harus memperhatikan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti fasilitas, kinerja serta aspek-aspek pendukung lainnya.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, Puskesmas Muara Satu

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of health service quality on patient satisfaction at Muara Satu Community Health Center in Lhokseumawe City. The quality of health services at the Muara Satu Health Center is considered inadequate, based on initial observations and public reviews on Google Maps. The service quality variable was measured using five dimensions of the SERVQUAL model: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Meanwhile, patient satisfaction was measured based on four dimensions according to Imbalo S. Pohan (2015): access to health services, quality of health services, health service processes, and health service systems. This research uses a quantitative method with an associative approach. The sample for this study consisted of 100 respondents who were patients at the Muara Satu Health Center. Data collection techniques were carried out through observation, questionnaires, and documentation. The data analysis technique used was simple linear regression. The results show that service quality has a positive and significant influence on patient satisfaction, indicated by a significance value of 0.000 (< 0.05) and a regression coefficient of 0.653. Thus, the better the quality of service provided by the Health Center, the higher the level of patient satisfaction. The validity test results showed that all questionnaire items were valid, and the reliability test showed that the questionnaire used was reliable. The data normality test also showed that the data was normally distributed. There is a positive and significant relationship between service quality and patient satisfaction at the Muara Satu Health Center. This research is expected to be an evaluation tool for the Muara Satu Health Center to improve the quality of health services, so that the services provided can be more optimal and in line with community expectations. In the future, it is hoped that to maintain service quality, the health center must pay attention to other factors not examined in this study, such as facilities, performance, and other supporting aspects.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Muara Satu Health Center.