

**KUALITAS JASA PELAYANAN ADMINISTRASI UPT PUSKESMAS BENDA BARU TANGERANG
SELATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP**

Rahmah Fadillah¹
Muhammad Alfansyah²

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Budi Luhur
Email: rahmahfadillah19@gmail.com/082213482212
alfanharahap@gmail.com/081282685542

This study to determine how much influence the quality of administration service fees UPT Puskesmas Benda Baru South Tangerang Satisfaction Inpatient, to know the quality administration service UPT Puskesmas Benda Baru South Tangerang on patient satisfaction. In this study, researchers used the paradigm positivism. The theory in this research use SOR (Stimulus-Organism-Response) by using quantitative research approaches. The method in this research used a collecting survey data obtained from questionnaires with a sample of 58 respondents drawn using the formula Slovin with random Sampling Based on the results of data if a majority of respondents are men and women with the amount of data male 21 respondents while women amounted to 37 respondents. Research results show that the coefficient between the Effect of Service Quality Administrative Services to 0.469 showing the correlation being, meaning that some of the inpatients have satisfaction on administration service at UPT Puskesmas Benda Baru at value $0.469 > 0.40$. And the figure is between 0.40 to 0.599 correlation coefficient has the relationship between the variables being. That the Sig. (2-tailed) $0.000 < 0,1$ from r-table then it happens that the hypothesis H_0 is rejected and H_a accepted, meaning that there is significant that effect was concluded between the quality of administrative services Benda Baru UPT Puskesmas New South Tangerang Inpatient Satisfaction.

Keywords: Effects, Quality of Care Services, Patient Satisfaction

¹ 1371503234, Mahasiswa Konsentrasi *Public Relations*, Ilmu Komunikasi, Universitas Budi Luhur.

² Dosen Pembimbing

PENDAHULUAN

Sehat merupakan kehendak semua pihak, dimulai dari diri sendiri hingga keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal tentu dilakukan dengan berbagai upaya yang harus dilaksanakan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan sistem pelayanan kesehatan terpadu, yang kemudian dikembangkan oleh pemerintah (Departemen Kesehatan) menjadi pusat pelayanan kesehatan masyarakat (puskesmas) (dalam, Notoatmodjo, 2015:11).

Pemerintah kini telah berusaha memenuhi segala kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan beberapa Rumah Sakit dan Puskesmas di seluruh wilayah Indonesia dengan inovasi baru, seperti Puskesmas rawat inap, jaminan kesehatan dengan askes gratis. Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan akses pelayanan kesehatan yang merata, berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat.

Puskesmas yang bertugas memberikan pelayanan dengan mutu yang baik tentunya diharapkan memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang akurat, sehingga pasien yang menggunakan jasa pelayanan puskesmas yang saat ini dinilai sebagai barometer dari pelayanan, puskesmas mendapatkan kepuasan sesuai yang diharapkan, artinya pelayanan yang diberikan secara maksimal terhadap pasien merupakan upaya pemenuhan atas

kebutuhan dan keinginan pasien pada tingkat dan persyaratan tertentu dengan standar yang terpenuhi, serta tingkat kebutuhan yang tersedia maka pemenuhan kepuasan pasien diyakini dapat memperbaiki komunikasi dengan pasien, sehingga berdampak positif bagi Puskesmas dan Pasien.

Pembahasan peneliti adalah UPT Puskesmas Benda Baru, puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Pelayanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikansenyum, salam, sapa, sopan dan santun (5S) kepada setiap pasien yang datang kepuskesmas dan mengutamakan kesehatan dan keselamatan pasien. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan olehPuskesmas ini yaitu diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas Benda Baru melalui administrasi yang melayani pasien berkunjung untuk berobat, jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minatpasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negative terhadap Puskesmas Benda Baru, apalagi banyaknya puskesmas yang ada di wilayah Tangerang Selatan.

Beberapa pelayanan yang ada di Puskesmas Benda Baru yaitu UGD 24 Jam, Rawat Inap, Laboratorium, Klinik Konseling, Poli TB, KIA/KB/Imunisasi, Persalinan, BPU, Poli Anak. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak

hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik, hal ini dimiliki oleh UPT Puskesmas Benda Baru sebagai Puskesmas terbesar di Tangerang Selatan, karena Puskesmas sudah terakreditasi sebagai RSK (Rumah Sakit Tingkat Kecamatan) pada layanan UGD yang selalu 24 jam dibandingkan Puskesmas lainnya dan harus memerlukan rujukan. Berkaitan dengan penjelasan diatas, Pada peneliti ini masalah yang akan diteliti tentang kualitas pelayanan jasa puskesmas, peneliti tertarik meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi UPT Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap”**. Dengan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa peneliti akan meneliti mengenai objek pembahasan kualitas jasa pelayanan dan subjeknya adalah pasien rawat inap di UPT.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena UPT Benda Baru termaksud dalam puskesmas yang memiliki segi kualitas jasa pelayanan yang baik dengan kualitas puskesmas yang memadai dan

Komunikasi Organisasi

Menurut Frank jefkins, komunikasi organisasi terdiri atas semua bentuk-bentuk komunikasi yang direncanakan, kearah luar dan kearah dalam, antara sebuah organisasi dan publiknya karena dari tujuan dari pencapaian sasaran tertentu mengenai pemahaman. Menurut Greenbaum, komunikasi organisasi termasuk arus komunikasi formal dan informal dalam organisasi, komunikasi internal dan eksternal dan memandang peranan komunikasi terutama sebagai koordinasi pribadi dan tujuan

UPT Benda Baru sudah memiliki prestasi dengan pencapaian peringkat 2 Citra Pelayanan Prima se-Banten pada Tahun 2012 serta UPT Puskesmas Benda Baru merupakan Puskesmas terbesar di Tangerang Selatan karena Puskesmas ini sudah terakreditasi sebagai RSK (Rumah Sakit Tingkat Kecamatan) pada layanan UGD yang selalu 24 jam dibandingkan Puskesmas lainnya.

Rumusan Masalah : Apakah ada pengaruh dalam Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi UPT Puskesmas Benda Baru terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dan seberapa besar pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi UPT Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi UPT Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan memiliki segi kualitas jasa pelayanan yang baik dengan kualitas puskesmas yang memadai.

Kajian Teoritis (Teori dan Konsep organisasi serta masalah menggiatkan aktifitas (dalam, Afdjani, 2013:121-122).

Fungsi Komunikasi Organisasi

Conrad mendefinisikan tiga fungsi komunikasi organisasi sebagai berikut :

- 1) Fungsi perintah berkenaan dengan anggota-anggota organisasi mempunyai hak dan kewajiban membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah. Tujuan dari fungsi perintah adalah koordinasi antara

sejumlah anggota yang bergabung dalam organisasi tersebut.

- 2) Fungsi relasional berkenaan dengan komunikasi memperbolehkan anggota-anggota menciptakan dan mempertahankan bisnis produktif hubungan personal dengan anggota organisasi lain. Hubungan dalam pekerjaan mempengaruhi kinerja pekerjaan (*jobperformance*) dalam berbagai cara. Misalnya, kepuasan kerja ; aliran komunikasi kebawah maupun keatas dalam hierarki organisasional, dan tingkat pelaksanaan pemerintah. Pentingnya dalam hubungan interpersonal yang baik lebih terasa dalam pekerjaan ketika anda merasa bahwa banyak hubungan yang perlu dilakukan tidak anda pilih, tetapi diharuskan oleh lingkungan organisasi, sehingga hubungan menjadi kurang stabil, lebih memacu konflik, kurang ditaati, dan sebagainya.
- 3) Fungsi manajemen ambigu berkenaan dengan pilihan dalam situasi organisasi sering dibuat dalam keadaan yang sangat ambigu. Misalnya motifasi berganda muncul karena pilihan yang diambil akan mempengaruhi rekan kerja dan organisasi, demikian juga diri sendiri, tujuan organisasi tidak jelas dan konteks yang mengharuskan adanya pilihan tersebut mungkin tidak jelas. Komunikasi adalah alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (*ambiguity*) yang melekat dalam organisasi. Anggota berbicara satu dengan lainnya untuk membangun lingkungan dan memahami situasi baru, yang membutuhkan

perolehan informasi bersama(dalam, Afdjani, 2013:122-123).

Dimensi-Dimensi Komunikasi Dalam Organisasi

- 1) Komunikasi Internal
Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, antara sesama bawahan, dan lain sebagainya.
- 2) Komunikasi Eksternal
Komunikasi eksternal organisasi adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar organisasi. Pada organisasi besar, komunikasi ini lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat daripada pimpinan sendiri. Yang dilakukan sendiri oleh pimpinan hanyalah terbatas pada hal-hal yang dianggap sangat penting saja (dalam, Afdjani, 2013:126-127).

Jaringan dan Arus Komunikasi Organisasi

- 1) Jaringan Komunikasi Organisasi
Jaringan merupakan sebuah sistem dari garis komunikasi yang berhubungan dengan pengirim dan penerima dalam sebuah fungsi sosial organisasi, yang mempengaruhi perilaku individu yang bekerja di dalamnya dan posisi individu yang bekerja dalam jaringan tersebut serta memainkan peranan kunci dalam menentukan perilaku dan perilaku orang yang mereka pengaruhi.
- 2) Arus Komunikasi Organisasi

Pola komunikasi dan aktifitas organisasi sangat tergantung pada tujuan, gaya manajemen dan iklim organisasi yang bersangkutan, artinya bahwa komunikasi itu tergantung pada kekuatan-kekuatan yang bekerja dalam organisasi tersebut, yang ditunjukkan oleh mereka yang melakukan pengiriman dan penerimaan pesan. (dalam, Afdjani, 2013:129-130).

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Kepuasan Pelanggan atau Konsumen

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (dalam, Rangkuti, 2002:30).

Teori S-O-R (Stimulus-Organisme-Respon)

Teori SOR menitikberatkan pada proses pengertian yang banyak menyangkut komponen kognisi. Dalam teori stimulus respons(S-R), masalah kognisi lebih diutamakan, sedangkan komponen afeksi diabaikan, sementara komponen konasi tergantung pada imbalan (ganjaran) dan hukuman sebagai akibat dari penguatan rangsangan.. Di dalam pendekatan teori S-O-R, diutamakan cara-cara pemberian imbalan yang efektif agar

komponen konasi dapat diarahkan pada sasaran yang dikehendaki. Sedangkan pemberian informasi adalah sesuatu yang penting untuk dapat mengubah komponen kognisi.

Teori ini menggambarkan “perubahan sikap”, bergantung pada proses yang terjadi pada individu:

- a) Stimulus yang diberikan pada organisme dapat diterima atau ditolak. Jika stimulus ditolak oleh organisme, pada proses selanjutnya terhenti. Ini berarti bahwa stimulus tersebut tidak efektif dalam memengaruhi organisme. Jika stimulus diterima oleh organisme, berarti adanya komunikasi dan perhatian dari organisme. Dalam hal ini, stimulus efektif dan ada reaksi.
- b) Jika stimulus telah mendapat perhatian dari organisme, proses selanjutnya adalah mengerti terhadap stimulus (*correctly comprehended*). Kemampuan dari organisme inilah yang dapat melanjutkan proses berikutnya.
- c) Pada langkah berikutnya adalah organisme dapat menerima secara baik apa yang telah diolah sehingga terjadi kesediaan untuk perubahan sikap (dalam, Ardianto, 2016:134-135).

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (dalam, Sugiyono, 2009:2). Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dan peneliti ingin merincikan prosedur penelitian dari mulai hubungan variabel, proses analisis data dan populasi.

Peneliti menggunakan paradigma positivisme, yaitu sesuatu yang dilandasi suatu asumsi bahwa suatu gejala itu dapat diklasifikasikan dan hubungan gejala bersifat kausal (sebab akibat), maka peneliti dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja. Pola hubungan antara variabel yang akan diteliti tersebut selanjutnya disebut sebagai paradigma penelitian (dalam, Sugiyono, 2012: 42).

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasinya adalah Pasien Rawat Inap UPT Puskesmas Benda Baru 2017 dengan jumlah 139 Pasien. Data tersebut diketahui dari Pihak Administrasi UPT Puskesmas Benda Baru. Sampel yang peneliti pakai adalah 58 Pasien Rawat Inap didapatkan dari rumus Slovin.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul

data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (dalam, Sugiyono 2009:225).

1. Data Primer

a. Kuesioner

2. Data sekunder peneliti dapatkan dari studi kepustakaan dan juga buku-buku yang menunjang kelengkapan penelitian, selain itu juga data sekunder pada penelitian ini seperti referensi dari internet, teori serta jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang berada pada lokasi yang berbeda dan kemudian dikumpulkan untuk melengkapi penelitian.

Teknik Analisis data

1. Korelasi

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik korelasi tunggal sesuai dengan tujuan penelitian yang hanya mencari korelasi antara dua variabel, dan dengan menggunakan rumus *statistic product moment*.

2. Regresi

Dalam regresi linier sederhana jika terdapat data dari dua variabel penelitian yang sudah diketahui yang mana variabel bebas X (independen) dan variabel terkait Y (dependen), lalu akan dihitung atau dicari nilai-nilai Y yang lain berdasarkan nilai X yang diketahui

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Uji korelasi

Correlations			
		Kualitas jasa pelayanan administrasi	Kepuasan pasien rawat inap
Kualitas jasa	Pearson	1	,469*

pelayanan administrasi	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	58	58
Kepuasan pasien rawat inap	Pearson Correlation	,469**	1
	Sig. (2-	,000	

	tailed)		
	N	58	58
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Uji Anova

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63,885	1	63,885	15,793	,000 ^a
	Residual	226,528	56	4,045		
	Total	290,414	57			

ANOVA^b
 Predictors: (Constant), kualitas jasa pelayanan administrasi
 Dependent Variable: kepuasan pasien rawat inap

Sumber: Data Hasil SPSS Ver.19

Analisa korelasi dari data output SPSS *versi 19* tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien antara Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi adalah sebesar 0,469, menunjukkan hubungan korelasi yang sedang karena $0,469 > 0,40$. Jika dilihat pada table 3.14 menunjukkan bahwa angka koefisien korelasi berada diantara 0,40 – 0,599 mempunyai hubungan antara variabel yang sedang. Bahwa nilai Sig. (2-tailed) $0,000 < 0,1$ lebih kecil dari nilai r-tabel maka yang terjadi bahwa hipotesis di atas H_0 ditolak dan hipotesis H_a diterima, artinya signifikan sehingga disimpulkan terdapat pengaruh yang sedang antara Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi UPT Puskesmas Benda Baru Tangerang Selatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap.

Uji Regresi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,469 ^a	,220	,206	2,01126
a. Predictors: (Constant), kualitas jasa pelayanan administrasi				

pengaruh kualitas jasa pelayanan administrasi upt puskesmas benda baru terhadap kepuasan pasien rawat inap sebesar 22.0% sedangkan sisanya sebesar 0.78% (100% - 22.0%) .

Pengujian ANOVA menghasilkan signifikansi 0,000. Dapat disimpulkan bahwa nilai hasil ANOVA sebesar 0,000 yaitu berarti lebih kecil dari taraf signifikansi ($< 0,1$), maka dapat disimpulkan H_0 ditolak, H_a diterima artinya kualitas jasa pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap (Y).

SIMPULAN DAN SARAN

Melalui hasil penelitian yang didapatkan, peneliti dapat menyimpulkan analisa korelasi dari data output SPSS *versi 19* menunjukkan bahwa nilai koefisien antara Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi sebesar 0,469, menunjukkan hubungan korelasi yang sedang karena $0,469 > 0,40$. Hasil ini dapat disimpulkan, pada pasien rawat inap memiliki tingkat yang sedang dalam penggunaan jasa pelayanan administrasi di UPT Puskesmas Benda Baru, karena tingkat tertinggi pada variabel X terdapat pada Indikator Ketanggapan melalui pernyataan "Karyawan administrasi melayani secara baik kebutuhan pasien" dan tingkat terendah terdapat pada indikator Jaminan melalui pernyataan "Pihak puskesmas dapat menumbuhkan kepercayaan kepada anda melalui pelayanan prima yang

diberikan". Sedangkan variabel Y yang memiliki tingkat terendah terdapat pada indikator Komunikasi dari mulut ke mulut melalui pernyataan "Anda mendengar informasi bahwa pelayanan di UPT Puskesmas Benda Baru sangat memuaskan dan tidak mengecewakan" dan tingkat tertinggi pada indikator

Kebutuhan Pribadi melalui pernyataan "Fasilitas tempat di UPT Puskesmas Benda Baru terlihat bersih sehingga memotivasi kebutuhan pasien untuk sembuh". Artinya dari sebagian pasien rawat inap memiliki kepuasan atas pelayanan administrasi di UPT Puskesmas Benda Baru.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Afdjani, Dr. Hadiono. 2013. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Empat Pena Publishing.
- Ardianto, Elvinaro. 2016. *Metode Penelitian Untuk Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, Prof. Dr. Soekidjo. 2015. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rangkuti. 2002. *The Power of Brands, Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merk*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian*