PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN POS UKK NELAYAN DI KABUPATEN ACEH SINGKIL

Afridayani Lubis[1], Muhammad Iqbal Fahlevi[2]
[1]Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia
[2] Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan kerja terhadap kepuasan pasien pos UKK nelayan di kabupaten Aceh Singkil. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data, yaitu koesioner, wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan kerja terhadap kepuasan pasien pos UKK nelayan di Kabupaten Aceh Singkil, hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 7,977 > 1,661 dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 yaitu 0,000. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel lualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat besar koefisien determinasinya sebesar 0,404 mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas pelayanan kesehatan kerja terhadap kepuasan pasien pos UKK nelayan di kabupaten Aceh Singkil sebesar 40,4% sedangkan 59,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Abstract

This study aims to determine the effect of the quality of occupational health services on the satisfaction of fisherman UKK post patients in Aceh Singkil district. This study uses descriptive quantitative methods with data collection techniques, namely questionnaires, interviews and literature studies. The results of this study explain that there is an influence between the quality of occupational health services on the satisfaction of fisherman UKK post patients in Aceh Singkil Regency, this can be seen from the value of tcount > ttable which is 7.977 > 1.661 with a significance value below 0.05, which is 0.000. From the results of the study indicate that there is a relationship between the service quality variable and patient satisfaction. It can be seen that the coefficient of determination of 0.404 implies that the effect of the quality of occupational health services on the satisfaction of fisherman UKK post patients in Aceh Singkil district is 40.4% while 59.6% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality and Patient Satisfaction

E-mail: afrilubis07@gmail.com

PENDAHULUAN

Setiap orang membutuhkan pekerjaan yang merupakan sarana penghidupan dan sarana pemenuhan diri. Pekerja bekerja sekitar 8 jam. Di rumah, mikro atau mikro, menengah atau besar, dan lingkungan modern dan tradisional, baik swasta atau mandiri, pekerja dapat menyebabkan masalah kesehatan dan bahkan kematian atau kecelakaan di tempat kerja. Kesehatan Tahun 2009 Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Pasal 164 tentang Kesehatan Tempat Kerja merupakan dasar hukum perlindungan kesehatan pekerja. Pekerja di semua bidang kerja berhak atas kesehatan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini juga tertuang dalam Undang-Undang Keselamatan Kerja No. 1 Tahun 1970.

Dikenal dengan sebutan Promosi Kesehatan Tempat Kerja atau Post UKK, merupakan bentuk kepedulian pemerintah terhadap kesehatan dan keselamatan pekerja di sektor informal. Upaya kesehatan kerja menjadi penting karena kurangnya pelayanan kesehatan kerja, peningkatan kesejahteraan, kurangnya pengetahuan kesehatan kerja, pemberdayaan masyarakat, dan upaya preventif dan promosi. Pusat Kesehatan dan Keselamatan Kerja dilaksanakan untuk dan bersama kelompok kerja oleh kelompok kerja dengan pendekatan kunci yang bermanfaat dan preventif, dengan kegiatan pengobatan dan rehabilitasi yang sederhana atau terbatas Rangkaian forum pelayanan kesehatan yang terstruktur dan berkelanjutan. (Kementerian Kesehatan RI, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menerima pelayanan medis. Evaluasi mutu pelayanan tidak hanya terhadap kesembuhan fisik penyakit, tetapi juga tentang sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas mengenai pemberian pelayanan, komunikasi, informasi, tata krama, ketepatan waktu, daya tanggap, dan ketersediaan fisik yang layak. Fasilitas dan sekitarnya (Beyanda, 2017).

Persyaratan pelayanan yang diharapkan dapat terpenuhi antara lain efisien (efisien), terjangkau (affordable dari aspek biaya), dapat diakses (reachable dari aspek jarak), pemerataan (fair), timeless (cepat), kontinuitas (sustainable), berkelanjutan (sustainable), berkelanjutan (sustainable). (berkelanjutan) dan sebagainya (Muninjaya, 2012).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif dari kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pasien merasa puas dengan nilai pelayanannya, kemungkinan besar mereka akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Depy et al., 2016).

Bersarkan teori di atas menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan meningkat atau tinggi. Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pihak pos UKK nelayan di Kab. Aceh singkil sudah baik namun beberapa nelayan masi tidak puas dengan pelayanan. Sehingga terjadi kesenjangan antara teori dan fakta yang ada, maka peneliti tertarik ingin meneliti pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di pos UKK nelayan Kab. Aceh Singkil.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang dilandasi fisafat post positivisme, jenis pendekatan penelitian *explanatory research*. Penelitian *explanatory research* merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel X dan Y (Sugiyono, 2012)

Penelitian ini dilakukan di Pos UKK kesehatan kerja nelayan Aceh Singkil. Waktu penelitian ditetapkan mulai dari bulan April 2021 sampai dengan November 2021

Penelitian ini menggunakan deskriptif Kuantitatif untuk menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan kerja terhadap kepuasan pasien pada Pos UKK nelayan kabupaten Aceh Singkil. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data melalui metode koesioner, wawancara dan studi pustaka. Analisis data dilakukan secara simultan melalui uji instrumen dan uji hipotesis dalam penelitian kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dapat dilihat dari hasil uji berikut ini :

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X)			
Pernyataan	**r_{hitung}**	**r_{tabel}**	**Validitas**
1	0,346	0,2006	Valid
2	0,528	0,2006	Valid
3	0,568	0,2006	Valid
4	0,476	0,2006	Valid
5	0,563	0,2006	Valid
Variabel Kepuasan Pasien (Y)			
Pernyataan	**r_{hitung}**	**r_{tabel}**	**Validitas**
1	0,386	0,2006	Valid
2	0,624	0,2006	Valid
3	0,814	0,2006	Valid
4	0,798	0,2006	Valid
5	0,540	0,2006	Valid

Sumber : Data Oalahan SPSS 17

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,2006). Dengan demikian, semua pernyataan dalam penelitian ini layak digunakan untuk uji selanjutnya.

Uji Reabilitas

Tabel 1.2 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	**Croanbach's Alpha**	**Keterangan**
Kualitas Pelayanan (X)	0,618	Reliabel/dapat dipercaya
Kepuasan Pasien (Y)	0,644	Reliabel/dapat dipercaya

Sumber : Data Oalahan SPSS 17

Dari hasil uji di atas, dapat dilihat nilai Croanbach's Alpha > dari 0,6 maka variabel dapat dinilai reabilitas atau dipercaya hasil pengukurannya.

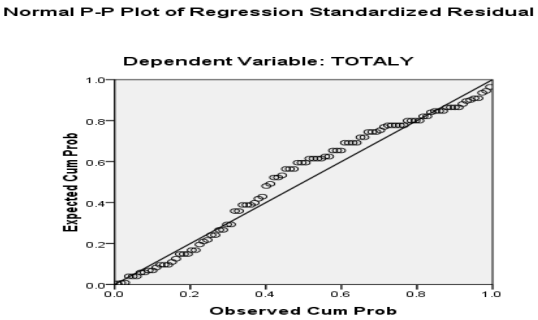
Uji Normalitas

Tabel 1.3 Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters[2]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.65523016
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.058
	Negative	-.117
Kolmogorov-Smirnov Z		1.142
Asymp. Sig. (2-tailed)		.147
a. Test distribution is Normal		

Sumber : Data Oalahan SPSS 17

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita lihat bahwa nilai hitung signifikan > 0.05 yaitu 0.147> 0.05. artinya penyebaran data normal karena mendekati garis normal dan nilai signifikansi > 0,05.



Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat titik yang mendekati garis berarti tersebar dengan normal. Sedangkan garis yang menjauhi garis berarti penyebarannya tidak normal.

Uji Hipotesis Penelitian

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1.4 Coffiocientsa

Model	**Unstandardized Coefficients**		**Standardized Coefficients**
	B	**Std. Error**	**Beta**
1 (Constant)	.599	2.554	
Pelayan	.435	.055	.635

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Oalahan SPSS 17

Tabel 1.4 di atas menunjukkan nilai konstanta sebesar 0,599 yang artinya adalah apabila kualitas pelayanan diasumsikan nol (0), maka kepuasan pasien bernilai 0,599. Koefisien (b) adalah sebesar 0,435, maka persamaan regresi sederhananya dapat disusun sebagai berikut:

$Y = a + bX$

$Y = 0,599 + 0,435X$

Nilai konstantasebesar 0,599 menyatakan bahwa variabel independen tetap, maka variabel dependen adalah sebesar 0,599. Nilai koefisien b sebesar 0,435 menunjukkan bahwa apabila nilai pelayanan naik 1% maka tingkat kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 0,435.

Hasil regresi linear sederhana di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika tingkat kualitas pelayanan itu meningkat maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Uji t

Tabel 1.5 Hasil Uji t

Coefficients[2]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.599	2.554		.235	.815
Pelayanan	.435	.055	.635	7.977	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Oalahan SPSS 17

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa thitung sebesar 7,977 dengan signifikansi 0,000. Berarti nilai t tabel 1,661 < nilai t hitung sebesar 7,977. Sedangkan nilai signifikansi t hitung < t tabel yaitu 0,000<0,05 Jadi, dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 1.6 Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632[a]	.404	.397	1.66401

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber : Data Oalahan SPSS 17

Berdasarkan tabel diatas juga menunjukan nilai R Square sebesar 0,404, artinya bahwa kontribusi pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) adalah sebesar 40,4%, sedangkan sisanya sebesar 59,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. H_1 yang diajukan menyatakan bahwa : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien, dari tabel 4.5 dapat dilihat jika nilai t_{hitung} sebesar 7,977 atau lebih besar dari t_{tabel} (α : 5%,df : 96-n t_{tabael} = 1,661), selain itu nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai signifikansi model sebesar 0,05. Maka ha1 ini diterima, berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Berdasarkan tabel diatas juga menunjukan nilai R Square sebesar 0,404, artinya bahwa kontribusi pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) adalah sebesar 40,4%, sedangkan sisanya sebesar 59,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

A. A. Gde Muninjaya. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

Biyanda E. Dkk. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Informasi Obat Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Apotek X Kota Padang*. Padang

Fandhi Tjiptono. 2008. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi.

Freddy Rangkuti. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kemenkes. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2015.

M. Nur Nasution. 2013. *Manajemen Mutu Terpadu*. Total Quality Manajemen, Bojongkerto: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta : CV. Alvabeta.

Yolanda M. Siagian. 2005. *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: PT Grasindo.