

Abstrak

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELITUS DI PUSKESMAS LUMBIR KABUPATEN BANYUMAS

Faadhilah Nurvitasari¹, Arif Kurniawan², Arih Diyaning Intiasari³

Latar Belakang: Diabetes Melitus merupakan penyakit tidak menular dengan prevalensi yang terus meningkat secara global. Tingginya prevalensi DM di Kabupaten Banyumas, khususnya di Puskesmas Lumbir, menuntut peningkatan kualitas layanan kesehatan. Penurunan kunjungan pasien mengindikasikan adanya tantangan dalam memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel terdiri dari 88 pasien DM yang dipilih melalui teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata. Analisis data dilakukan menggunakan uji *chi-square* dan uji regresi logistik untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan dari dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,030$ dan *odds ratio* (OR) sebesar 4,089. Dimensi jaminan juga berpengaruh signifikan dengan nilai $p = 0,031$ dan OR sebesar 4,628. Dimensi bukti nyata juga menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,166$ dan OR sebesar 2,392, meskipun pengaruhnya lebih rendah dibandingkan dengan dimensi kehandalan dan jaminan. Secara keseluruhan, dimensi empati dan daya tanggap tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan nilai p masing-masing 0,578 dan 0,813. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien DM masih perlu ditingkatkan, terutama pada dimensi bukti nyata yang mencatat tingkat ketidakpuasan tertinggi.

Kesimpulan: Kualitas pelayanan di Puskesmas Lumbir berpengaruh terhadap kepuasan pasien DM, terutama pada dimensi kehandalan, jaminan, dan bukti nyata. Sementara dimensi empati dan daya tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi harapan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Diabetes Melitus, SERVQUAL

Abstract

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION LEVELS OF DIABETES MELITUS PATIENTS AT LUMBIR COMMUNITY HEALTH CENTER BANYUMAS REGENCY

Faadhillah Nurvitasari¹, Arif Kurniawan², Arih Diyaning Intiasari³

Background: Diabetes Melitus is non-communicable disease with a rising global prevalence. The high prevalence of DM in Banyumas Regency, especially at the Lumbir Community Health Center, requires an increase in the quality of health services. The decrease in patient visits indicates challenges in meeting patient expectations and satisfaction.

Methodology: This research used a quantitative method with a cross-sectional design. The sample consisted of 88 DM patients selected through a simple random sampling. Data was collected using questionnaires based on five dimensions of service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The analysis was carried out using the chi-square test and logistic regression test to identify the significant effect of service quality dimensions and patient satisfaction levels.

Results: The results showed that the reliability variable had a significant effect on patient satisfaction ($p = 0,030$; $OR = 4,089$), as did assurance ($p = 0,031$; $OR = 4,628$). The tangible dimension also showed an effect on patient ($p = 0,166$; $OR = 2,392$) but was lower than the reliability and assurance. Meanwhile, empathy and responsiveness did not show a significant relationship ($p = 0,578$ and $0,813$). Thus, the level of DM patient satisfaction still needs to be improved, especially in the tangible dimension which recorded the highest level of dissatisfaction.

Conclusion: Service quality at Lumbir Community Health Center effects on DM patients satisfaction, especially in reliability, assurance, and tangible. Meanwhile, the empathy and responsiveness do not have a significant effect. This emphasizes the importance of improving service quality to meet patient expectations.

Keyword: Service Quality, Patient Satisfaction, Diabetes Melitus, SERVQUAL