



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 950-966

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Berbasis Kualitas Pelayanan

Hardiana<sup>1✉</sup>, Dwi Gemina<sup>2</sup>, Rachmat Gunawan<sup>3</sup>, Erni Yuningsih<sup>4</sup>, Yulianingsih<sup>5</sup>

Universitas Djuanda Bogor

Email: [hardiana.1073@gmail.com](mailto:hardiana.1073@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Ciawi Bogor. Pengambilan sampel berjumlah 100 responden yang diambil dengan teknik *simple random sampling* dengan metode *accidental sampling* dengan kriteria; 1) pasien yang berobat ke Puskesmas Ciawi minimal 1 kali; 2) pasien yang cukup dewasa untuk mengisi kuesioner sudah berusia 17 tahun. Kuesioner teruji dengan uji validasi, reliabilitas dan juga uji asumsi klasik. Hasil dari pengujian tersebut valid, reliable, dan dapat dipakai untuk data regresi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Ciawi Bogor. Pendorong kepuasan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Ciawi Bogor adalah kehandalan (*reliability*).

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

## Abstract

This research aims to determine and analyze the quality of service, both simultaneously and partially, on the satisfaction of patients using the Social Security Administering Agency at the Ciawi Bogor Community Health Center. The sample size was 100 respondents taken using simple random sampling technique with accidental sampling method with criteria; 1) patients who have sought treatment at the Ciawi Community Health Center at least once; 2) patients who are mature enough to fill out the questionnaire are 17 years old. The questionnaire was tested using validation, reliability and classical assumption tests. The results of this test are valid, reliable, and can be used for regression data. The analytical method used in this research is a descriptive and verification method with a quantitative approach. The research results show that service quality variables, both simultaneously and partially, have a positive and significant effect on patient satisfaction at the Ciawi Bogor Community Health Center. The driver of patient satisfaction using the Social Security Administering Agency at the Ciawi Bogor Community Health Center is reliability.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya, salah satunya adalah dengan peningkatan kualitas jasa terutama pada pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Menurut Tjiptono (2014: 59), mendefinisikan bahwa kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Tingkat kualitas jasa tidak dapat dinilai hanya berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi dari sudut pandang penilaian pelanggan juga. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198), ada lima dimensi

kualitas jasa yaitu aspek butki fisik, perhatian, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Penerapan kualitas jasa juga telah diterapkan pada Puskesmas Ciawi. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan pasien.

Menurut Lupiyoadi (2014:216), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2014:59). Sedangkan menurut Menurut Parasuraman (2001:26), mengemukakan konsep kualitas layanan (*service quality*) didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah terhadap layanan yang diterima atau diperoleh.

Menentukan dimensi dalam penilaian kualitas pelayanan jasa, terdapat suatu metode yang menjadi acuan hingga saat ini. Dalam suatu studi mengenai *Service Quality* oleh Parasuraman *et al*, dalam Lupiyoadi (2014:216-217) terdapat lima dimensi yaitu sebagai berikut : 1) Bukti Fisik; 2) Perhatian; 3) Kehandalan; 4) Daya Tanggap; 5) Jaminan.

Untuk mengetahui penilaian kualitas pelayanan pasien, berikut hasil rekapitulasi pra survey yang berasal dari ulasan [http: www.google.com](http://www.google.com) dan kotak saran yang diakses pada tanggal 12 Juli 2022 pada pukul 07.40 WIB, pada jumlah ulasan sebanyak 17 orang, sebagai berikut :

Tabel 1. Jenis dan Keluhan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Ciawi Bogor

No	Jenis Keluhan Pelanggan	Jumlah Keluhan (Orang)		Total
		<a href="http://www.google.com">http: www.google.com</a>	Kotak Saran	
1	Kebersihan , bangunan , perlengkapan fasilitas puskesmas ciawi = bukti fisik	2	3	5
2	Kemampuan yang diberikan petugas sudah akurat = kehandalan	-	3	3
3	Pelayanan puskesmas dan respon pelayanan = daya tanggap	2		2
4	Keamanan, kesopan santunan dan pengetahuan karyawan = jaminan	-	6	6
5	Kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan puskesmas = empati	-	1	1
	Jumlah	4	13	17

Sumber : Puskesmas Ciawi 2023 (data diolah)

Hal tersebut mendorong Puskesmas Ciawi Bogor untuk terus melakukan perbaikan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan.

#### METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini akan digunakan bentuk penelitian deskriptif dan verifikatif. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini berupa data primer dan data sekunder dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan melalui wawancara, observasi dan kuesioner. Berdasarkan perhitungan tersebut jumlah sampel (responden) yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 99,502 orang, untuk kepentingan hasil penelitian sampel dibulatkan menjadi 100 orang.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Karakteristik pasien dapat dilihat bahwa mayoritas pasien adalah perempuan dengan jumlah 59 orang atau sebesar 59 %, berusia 35-45 tahun dengan jumlah 26 orang atau sebesar 26 %. Adapun pekerjaan pelanggan adalah PNS / Pegawai BUMN sebanyak 31 orang atau 31 %, dengan pendapatan sebesar RP.3.000.000 – Rp.5.000.000 per bulan sebanyak 36 orang atau 36 %, serta pelanggan Puskesmas Ciawi Bogor sudah pernah berobat 5 kali di Puskesmas Ciawi Bogor sebanyak 32 orang atau 32 %. Sedangkan tanggapan pasien terhadap Kepuasan Pasien berikut ini :

Tabel 3. Tanggapan Pasien Terhadap Bukti Fisik

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien (%)	Kategori	Interpretasi
1	Ruang tunggu Puskesmas bersih dan Nyaman	71	Baik	Ruang tunggu puskesmas bersih dan nyaman karena tersedianya tempat sampah dan ruang tunggu yang cukup luas serta kursi tunggu yang banyak sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu.
2	Fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia	77	Baik	Fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia berfungsi dengan baik karena banyaknya ruangan pemeriksaan sesuai dengan umur dan kriteria atau keluhan

	berfungsi dengan baik			pasien yang dirasakan sehingga memudahkan pasien yang akan berobat
3	Petugas Puskesmas Ciawi selalu berpenampilan rapih	77	Baik	Petugas puskesmas ciawi selalu berpenampilan rapih karena petugas selalu memakai seragam dan nama identitas dalam melakukan pelayanan agar memudahkan komunikasi antara pasien dan petugas terkait pelayanan di puskesmas.
4	Toilet yang tersedia di ruang tunggu bersih dan nyaman	76	Baik	Toilet yang tersedia di ruang tunggu bersih dan nyaman karena tersedianya tempat sampah dan air bersih serta toilet sesuai dengan jenis kelamin dan usia.
	Rata-rata tanggapan pelanggan terhadap bukti fisik ( $X_1$ )	75	Baik	Penampilan sarana dan prasarana fisik baik

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3 tersebut dapat dilihat bahwa tanggapan pasien mengenai bukti fisik (*tangible*) memiliki nilai rata-rata sebesar 75 % termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan bukti fisik (*tangible*) fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia berfungsi dengan baik, dan petugas Puskesmas Ciawi selalu berpenampilan rapih mempunyai nilai tertinggi dan sama sebesar 3,86 termasuk dalam kategori baik sehingga pasien beranggapan bahwa bukti fisik (*tangible*) Puskesmas Ciawi Bogor baik.

Sedangkan penilaian yang paling rendah yaitu ruang tunggu Puskesmas bersih dan nyaman sebesar 3,53 dengan keterangan setuju dengan tersedianya tempat sampah dan ruang tunggu yang cukup luas serta kursi tunggu yang banyak sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu. Untuk itu *cleaning servis* agar terus meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dalam kebersihan di sekitar Puskesmas Ciawi.

Tabel 4. Tanggapan Pasien Terhadap Perhatian

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien (%)	Kategori	Interpretasi
1	Petugas memberikan perhatian dalam melayani pasien.	83	Puas	Petugas memberikan perhatian dalam melayani pasien karena untuk pasien seperti ibu hamil, lansia, odgj adalah

				pasien prioritas pasien tersebut didahulukan tidak menunggu antrian.
2	Petugas mengerti keinginan pasien	81	Puas	Petugas mengerti keinginan pasien karena petugas menanyakan kepada pasien tentang keluhan penyakit yang dirasakan dan petugas meneruskan keluhan pasien tersebut ke bagian unit terkait seperti pemeriksaan laboratorium dan apabila penyakit tersebut tidak bisa dilakukan pengobatan di puskesmas maka dibuatkan rujukan untuk ke rumah sakit
3	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik	84	Sangat Puas	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik karena petugas menyampaikan dengan baik ketika pasien menanyakan tempat yang akan dituju atau terkait pelayanan yang ada di Puskesmas.
4	Petugas sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan pasien	76	Puas	Petugas sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan pasien dalam melakukan pelayanan petugas berinteraksi kepada pasien untuk mengerti secara personal ketika pasien akan melakukan pelayanan atau tindakan yang akan dilakukan.
	Rata-rata tanggapan pelanggan perhatian ( $X_2$ )	94	Puas	Pelayanan yang berkualitas, perhatian para petugas terhadap pasien dan berupaya memahami keinginan pelanggan dengan baik.

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4 Tanggapan Pasien Terhadap Perhatian tersebut dapat dilihat bahwa tanggapan pasien mengenai perhatian memiliki nilai rata-rata sebesar 94 % termasuk dalam kategori puas. Hal ini dikarenakan perhatian Petugas Puskesmas Ciawi memberikan pelayanan yang berkualitas, perhatian para petugas terhadap pasien, petugas mampu berkomunikasi dan mengerti keinginan pasien, sehingga pasien beranggapan puas akan perhatian (*empathy*) Puskesmas Ciawi Bogor.

Mampu berkomunikasi dengan baik merupakan indikator yang memiliki penilaian tertinggi sebesar 4,21, Petugas mampu berkomunikasi dengan baik karena petugas menyampaikan dengan baik ketika pasien menanyakan tempat yang akan dituju atau terkait pelayanan yang ada di Puskesmas. Menurut Armstrong (2005:110), bahwa konsumen akan merasakan kepuasan dengan karyawan yang memiliki kemampuan dalam teknik berinteraksi dengan orang lain dan mempunyai kemampuan dalam persepsi sosial.

Tabel 5. Tanggapan Pasien Terhadap Kehandalan

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien (%)	Kategori	Interpretasi
1	Petugas selalu menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung	82	Puas	Petugas selalu menawarkan bantuan ketika pasien sedang bingung karena petugas selalu memberikan saran atau masukan kepada pasien apabila penyakit tersebut membutuhkan perawatan atau pengobatan yang lebih intensif (dibuatkan rujukan untuk berobat ke Rumah Sakit)
2	Pengetahuan petugas yang luas	81	Puas	Pengetahuan petugas yang luas karena adanya kegiatan penyuluhan di Puskesmas Ciawi untuk memudahkan komunikasi serta dilakukannya tanya jawab dengan pasien mengenai pelayanan atau terkait masalah kesehatan.
3	Petugas menyampaikan informasi dengan jelas	79	Puas	Petugas menyampaikan informasi dengan jelas karena dalam melakukan pelayanan dari mulai pendaftaran sampai ke penyerahan obat petugas selalu menyampaikan informasinya dengan jelas seperti menjelaskan alur berobat, cara minum obat maupun konsultasi masalah kesehatan
4	Petugas dengan tepat melakukan pelayanan kepada pasien	84	Sangat Puas	Petugas dengan tepat melakukan pelayanan kepada pasien karena petugas sebelum melakukan pelayanan dikonfirmasi kembali untuk kesesuaian nama tersebut dengan data pasien yang akan berobat.

Rata-rata tanggapan pelanggan kehandalan( $X_3$ )	82	Puas	Petugas melakukan pelayanan akurat dan terpercaya dengan informasi yang jelas.
---	----	------	--

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 5 Tanggapan Pasien Terhadap Kehandalan tersebut dapat dilihat bahwa tanggapan pasien mengenai kehandalan memiliki nilai rata-rata sebesar 82 % termasuk dalam kategori puas. Hal ini dikarenakan kehandalan petugas Puskesmas Ciawi Bogor berupa perhatian dan berupaya memahami keinginan pelanggan dengan baik dan petugas memberikan informasi dengan baik, sehingga pasien puas terhadap kehandalan (*reliability*) Puskesmas Ciawi Bogor.

Pelayanan yang memuaskan merupakan indikator yang memiliki penilaian tertinggi sebesar 4,22 Petugas dengan tepat melakukan pelayanan kepada pasien karena petugas sebelum melakukan pelayanan dikonfirmasi kembali untuk kesesuaian nama tersebut dengan data pasien yang akan berobat. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari Zeithmal dan Bitner (dalam Rambat 2013:96), bahwa faktor utama kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen akan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas.

Tabel 6. Tanggapan Pasien Terhadap Daya Tanggap

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien (%)	Kategori	Interpretasi
1	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien	83	Tanggap	Petugas tanggap terhadap keluhan pasien karena setiap keluhan dan saran di kotak saran atau media sosial akan di proses dan di tanggapi secara cepat dan terus memperbaikinya
2	Petugas bersedia membantu pasien	79	Tanggap	Petugas bersedia membantu pasien karena dalam melakukan pelayanan banyak pasien lansia dan ada juga pasien disabilitas atau pun pasien yang sedang kesulitan akan berobat sehingga petugas bersedia membantunya.
3	Petugas cepat dalam menyelesaikan masalah	78	Tanggap	Petugas cepat dalam menyelesaikan masalah karena petugas selalu membantu pasien dalam mencari data atau status rekam medis pasien yang belum ketemu.

4	Petugas dengan cepat dalam melayani pasien	78	Tanggap	Petugas dengan cepat dalam melayani pasien karena dengan penyampaian alur yang jelas serta adanya ruangan sesuai dengan kriteria umur dan penyakit pasien sehingga memudahkan dan mempercepat pelayanan.
	Rata-rata tanggapan pelanggan daya tanggap ( $X_4$ )	79	Tanggap	Pelayanan cepat dan tepat kepada pasien

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 6 Tanggapan Pasien Terhadap Daya Tanggap tersebut dapat dilihat bahwa tanggapan pasien mengenai daya tanggap memiliki nilai rata-rata sebesar 79 % termasuk dalam kategori tanggap. Hal ini dikarenakan daya tanggap Petugas Puskesmas Ciawi Bogor pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan.

Petugas tanggap terhadap keluhan pasien merupakan indikator yang memiliki penilaian tertinggi sebesar 4,13 dimana setiap keluhan dan saran pasien pada ulasan di media sosial atau secara langsung akan diproses dan cepat ditanggapi oleh manajemen Puskesmas Ciawi Bogor dan terus berusaha memperbaikinya. Menurut Nugraha (2012:24), perusahaan jasa yang baik wajib tanggap terhadap keluhan tersebut dengan baik sehingga konsumen merasa ada perbaikan dari ketidakpuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan sehingga dengan penanganan keluhan tersebut dapat timbul kepuasan dan loyalitas dari konsumen.

Tabel 7. Tanggapan Pasien Terhadap Jaminan

No	Pernyataan	Tanggapan Pasien (%)	Kategori	Interpretasi
1	Petugas ramah dalam melayani pasien	77	Puas	Petugas ramah dalam melayani pasien karena dalam melakukan pelayanan mulai dari pendaftaran sampai pengambilan obat petugas menyampaikan informasinya dengan ramah dan sopan kepada pasien.
2	Petugas dapat memenuhi janjinya kepada pasien	79	Puas	Petugas dapat memenuhi janjinya kepada pasien karena petugas dalam melakukan pelayanan sesuai dengan jadwal dan jam yang telah ditentukan oleh manajemen Puskesmas.

3	Petugas memberikan pelayanan dengan terampil	77	Puas	petugas memberikan pelayanan dengan terampil karena petugas sebelum melakukan tindakan diberikan pengarahan kepada pasien serta dilakukannya dengan hati-hati sehingga pasien merasa aman.
4	Petugas mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien	77	Puas	Petugas mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien karena petugas dapat menjawab dan memberikan penjelasan serta informasi terkait <i>product knowledge</i> dengan baik kepada pasien.
	Rata-rata tanggapan pelanggan jaminan ( $X_5$ )	78	Puas	Menumbuhkan rasa percaya pasien kepada Puskesmas Ciawi.

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 7 Tanggapan Pasien Terhadap Jaminan tersebut dapat dilihat bahwa tanggapan pasien mengenai jaminan memiliki nilai rata-rata sebesar 78 %, termasuk dalam kategori puas. Hal ini dikarenakan jaminan yang diberikan petugas Puskesmas Ciawi Bogor membuat pelanggan percaya akan pelayanan yang diberikan Puskesmas Ciawi Bogor.

Tabel 8. Tanggapan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

No	Dimensi	Tanggapan Pasien (%)	Kategori	Interpretasi
1	Pasien merasa puas atas yang diberikan oleh petugas	79	Puas	Pasien merasa puas atas yang diberikan oleh petugas karena petugas selalu memberikan informasi yang jelas dengan baik ketika pasien akan berobat mulai dari pendaftaran sampai pengambilan obat pasien dilayani dengan ramah.
2	Kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas	64	Cukup Puas	Kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas karena dengan adanya ruang tunggu yang luas dan tempat yang bersih serta ruang pemeriksaan yang banyak sehingga membuat pasien

				merasa cukup nyaman berobat ke puskesmas ciawi.
3	Pelayanan petugas mempunyai kesesuaian dengan harapan pasien	58	Cukup Puas	Pelayanan petugas mempunyai kesesuaian dengan harapan pasien karena petugas melakukan pelayanan cukup akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan seperti pelayanan rujukan, pelayanan laboratorium dan tindakan lainnya.
4	Pasien merasa puas sehingga merasa minat untuk berobat kembali ke Puskesmas Ciawi	65	Cukup Puas	Pasien merasa cukup puas sehingga merasa minat untuk berobat kembali ke Puskesmas Ciawi karena petugas melakukan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan
5	Kesediaan merekomendasikan	68	Puas	Kesediaan merekomendasikan karena petugas melakukan pelayanan dengan ramah serta sarana dan fasilitas yang baik sehingga menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan
	Rata-rata tanggapan pelanggan terhadap Kepuasan pelanggan (Y)	64	Puas	Pelayanan yang diberikan petugas puskesmas ciawi sangat baik

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 8 Tanggapan Pasien Terhadap Kepuasan Pelanggan tersebut dapat dilihat bahwa tanggapan pasien mengenai kepuasan pasien Puskesmas Ciawi Bogor memiliki nilai rata-rata 64 % termasuk kategori baik. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan petugas sudah baik dan memuaskan sehingga pasien beranggapan bahwa pelayanan Puskesmas Ciawi Bogor berkualitas baik.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Penggunaan regresi berganda dipakai dalam pengujian besaran pengaruh variabel-variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terikat.

$$Y = 23,421 + 0,311 X_1 + 0,226 X_2 + 0,442 X_3 + 0,505 X_4 + 0,709 X_5 + \varepsilon$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 23,421 artinya jika dimensi bukti fisik, perhatian, kehandalan, daya tanggap, Jaminan bernilai 0, maka Kepuasan pasien menurun.
2. Koefisien regresi bukti fisik = 0,311, artinya setiap terjadi kenaikan pada dimensi bukti fisik maka akan diikuti dengan kenaikan pada variabel kepuasan pasien dengan asumsi variabel lain tetap
3. Koefisien regresi perhatian = 0,226, artinya setiap terjadi kenaikan pada dimensi perhatian maka akan diikuti dengan kenaikan pada variabel kepuasan pasien dengan asumsi variabel lain tetap.
4. Koefisien regresi kehandalan = 0,442, artinya setiap terjadi kenaikan pada dimensi kehandalan maka akan diikuti dengan kenaikan pada variabel kepuasan pasien dengan asumsi variabel lain tetap.
5. Koefisien regresi daya tanggap = 0,505, artinya setiap terjadi kenaikan pada dimensi daya tanggap maka akan diikuti dengan kenaikan pada variabel kepuasan pasien dengan asumsi variabel lain tetap.
6. Koefisien regresi Jaminan = 0,709, artinya setiap terjadi kenaikan pada dimensi jaminan maka akan diikuti dengan kenaikan pada variabel kepuasan pasien dengan asumsi variabel lain tetap.

Maka dapat dilihat pada tabel uji regresi linear berganda secara simultan dengan menggunakan bantuan IBM SPSS 25, sehingga dapat diketahui hasilnya sebagai berikut :

Tabel 9. Regresi Linear Berganda Coefficiens

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	23.421	3.720		6.295	.000
1 Tangibel / Bukti Fisik (X1)	.311	.097	.319	2.118	.002
Emphaty (perhatian) (X2)	.226	.376	.356	3.285	.002
Reliability (kehandalan) (X3)	.442	.474	.453	3.815	.001
Responsiveness (daya tanggap) (X4)	.505	.428	.508	3.040	.000

Assurance (Jaminan) (X5)	.709	.438	.315	2.512	.003
t-tabel	1,665				
F-hitung	4,815				
Sig	0,001				
F-tabel	3,09				
R	0,797				
R Square	0,388				
Adjusted R	0,440				
SEE	4,29787				
A	5 %				

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan nilai R diperoleh sebesar 0,797 dan *r square* sebesar 0,388 dengan nilai interpretasi sebesar 0,60 – 0,799 yang artinya variabel independen/bebas terhadap variabel dependen/terkait memiliki hubungan kuat serta memiliki sumbangan pengaruh sebesar 0,797 %. Pada tingkat kepercayaan 95 % diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4,815 dengan signifikansi 0.001 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) dan ( $sig < \alpha$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. *R Square* sebesar 0,388 atau 39 %. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh dari keseluruhan variabel independen yaitu kepuasan pasien adalah sebesar 0,388 atau 39 % sedangkan sisanya sebesar 0,612 atau 61 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini, seperti kualitas, emosional, harga dan biaya menurut Lupiyoadi (2014:21).

## Pembahasan

Adapun pembahasan berikut ini :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Ciawi Bogor. Hal tersebut bahwa pasien merasa puas atas yang diberikan oleh petugas karena petugas selalu memberikan informasi yang jelas dengan baik ketika pasien akan berobat mulai dari pendaftaran sampai pengambilan obat pasien dilayani dengan ramah.

2. Pengaruh Bukti Fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Ciawi Bogor. Hal tersebut bahwa pasien merasa setuju menjadi baik dengan adanya fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia berfungsi dengan baik karena banyaknya ruangan pemeriksaan sesuai dengan umur dan kriteria atau keluhan pasien yang dirasakan sehingga memudahkan pasien yang akan berobat.
3. Pengaruh Empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan ada pengaruh positif dan signifikan perhatian terhadap kepuasan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Ciawi Bogor. Hal tersebut bahwa pasien merasa setuju menjadi puas dengan adanya petugas mampu berkomunikasi dengan baik karena petugas menyampaikan dengan baik ketika pasien menanyakan tempat yang akan dituju atau terkait pelayanan yang ada di Puskesmas Ciawi Bogor.
4. Pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan ada pengaruh positif dan signifikan keandalan terhadap kepuasan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Ciawi Bogor. Hal tersebut bahwa pasien merasa setuju menjadi puas dengan adanya petugas dengan tepat melakukan pelayanan kepada pasien karena petugas sebelum melakukan pelayanan dikonfirmasi kembali untuk kesesuaian nama tersebut dengan data pasien yang akan berobat..
5. Pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Ciawi Bogor. Hal tersebut bahwa pasien merasa setuju menjadi tanggap dengan adanya petugas tanggap terhadap keluhan pasien karena setiap keluhan dan saran di kotak saran atau media sosial akan di proses dan di tanggapi secara cepat dan terus memperbaikinya.
6. Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan ada pengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas Ciawi Bogor. Hal tersebut bahwa pasien merasa setuju menjadi puas dengan adanya petugas dapat memenuhi janjinya kepada pasien karena petugas dalam melakukan

pelayanan sesuai dengan jadwal dan jam yang telah ditentukan oleh manajemen Puskesmas Ciawi Bogor.

7. Pendorong kepuasan pasien Puskesmas Ciawi Bogor adalah *reliability*. Hal ini dikarenakan kehandalan (*reliability*) petugas Puskesmas Ciawi Bogor berupa perhatian dan berupaya memahami keinginan pelanggan dengan baik dan petugas memberikan informasi dengan baik, sehingga pasien puas terhadap kehandalan (*reliability*) Puskesmas Ciawi Bogor. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan dari Zeithmal dan Bitner (dalam Rambat 2013:96), bahwa faktor utama kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen akan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ciawi Bogor, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien adalah sebagai berikut : a) Bukti fisik Puskesmas Ciawi Bogor sudah baik, fasilitas, sarana serta perlengkapan yang tersedia berfungsi dengan baik adalah indikator tertinggi. Sedangkan ruang tunggu Puskesmas bersih dan nyaman indikator terendah; b) Empati Puskesmas Ciawi Bogor sudah baik, petugas mampu berkomunikasi dengan baik adalah indikator tertinggi. Sedangkan petugas sabar dalam memahami keinginan dan kebutuhan pasien indikator terendah; c) Kehandalan Puskesmas Ciawi Bogor sudah baik, petugas dengan tepat melakukan pelayanan kepada pasien adalah indikator tertinggi. Sedangkan petugas menyampaikan informasi dengan jelas indikator terendah; d) Daya tanggap Puskesmas Ciawi Bogor sudah baik, petugas tanggap terhadap keluhan pasien adalah indikator tertinggi. Sedangkan petugas cepat dalam menyelesaikan masalah indikator terendah; e) Jaminan Puskesmas Ciawi Bogor sudah baik, petugas dapat memenuhi janjinya kepada pasien adalah indikator tertinggi. Sedangkan petugas ramah dalam melayani pasien dan petugas memberikan pelayanan dengan terampil indikator terendah; f) Kepuasan pasien terhadap Puskesmas Ciawi Bogor sudah puas, pasien merasa puas atas yang diberikan oleh petugas adalah indikator tertinggi. Sedangkan pelayanan petugas mempunyai kesesuaian dengan harapan pasien.
2. Dari hasil pengujian secara simultan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ciawi

Bogor.

3. Dari hasil pengujian secara parsial bahwa Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Ciawi Bogor.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001. *The Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Amstrong. (2005:107). *Organisasi Manajemen, Perilaku, Struktur, Budaya, dan Perubahan Organisasi*. Jakarta : Alfabeta.
- Arif, D., & Ekasari, R. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Suasana Kafe Terhadap Kepuasan Konsumen Mbalara Coffee dan Culinary di Kecamatan Taman. *Jurnal Ecopreneur*.12 Vol. 3, No. 2, hal. 139. Diambil dari : <https://e-journal.umaha.ac.id/index.php/ecopreneur/article/view/780/614> (diakses pada 14 Januari 2022)
- Gemina, D., & Zulkipli, R. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Royal Safari Garden Resort And Convention Cisarua Bogor. *Jurnal Binaniaga*. Vol. 4, No. 2, hal. 21. Diambil dari: <https://www.ejournal.stiebinaniaga.ac.id/index.php/management/article/view/333/279> (diakses pada 29 Desember 2021).
- Handoko, T Hani, 2015. *Manajemen*. Edisi 2 Cetakan ke-27. BFEE. Yogyakarta.
- Ina Kartika Sari. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/3431/pdf> (diakses 14 Januari 2022)
- Khoirista, A., Yulianto E., & Mawardi 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Fedex Express Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 25 No. 2, hal. 1. Diambil dari: <https://media.neliti.com/media/publications/86174-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf> (diakses pada 7 Juli 2021)
- Lupiyoadi, Rambat, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Manullang, & Hutabarat, E. (2016). *Manajemen Pemasaran dalam Kompetisi Global*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka
- Nugraha, M. E. 2012. *Pengaruh Independensi, Kompetensi, Dan Profesionalisme Terhadap*

- Kualitas Audit. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi. Vol. 1, No. 4. Juli 2012: 56-59.
- Rismayanti Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, Ikhsan Kadir. 2018. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/342> (diakses ada 14 Januari 2022)
- Safrizal, S. 2015. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa. Jurnal Manajemen dan Keuangan. Vol.4, No.1, hal. 214. Diambil dari <https://ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/270>. (diakses pada 5 may 2022)
- Silaningsih, E., Yuningsih, E., & Yuningsih, Y. 2021. Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Layanan: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Konsumen. Jurnal Visionida. Vol. 7, No. 1, hal 43. Diambil dari <https://ojs.unida.ac.id/Jvs/article/view/4360> (diakses pada 5 May 2022).
- Sugiyono, 2013<sup>a</sup>. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Cetakan Ketiga. Alfabeta. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2013<sup>b</sup>. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suryadharma, I Wayan Widya dan I Ketut Nurcahya, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur, Jurnal Manajemen Universitas Udayana Bali. ISSN : 2302-8912. Vol. 4 No. 4, 2015: 930-942. Hal 930 – 932.
- Tjiptono. F. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi Offset, Yogyakarta.
- Yogi Bhakti Marhenta & Krisogonous Ephrino Seran. 2019. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kota Kediri. Jurnal Wiyata. Vol. 6 No. 1 Tahun 2019.
- Yulfita 'Aini, Efi Andari. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. <https://e-journal.upp.ac.id/index.php/Cano/article/view/1166>. (diakses pada 14 Januari 2022)
- Zeithmal, V. A, Bitner dan Gremler, 2013. Service Marketing. Edisi 6. McGraw Hill. New York.