



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 4390-4405

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

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

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien
Puskesmas Gesa Baru Distrik Benuki Kabupaten Mamberamo Raya Provinsi
Papua)

M Hasyrul Muchtar^{1✉}, Didin Saepudin², Ety Sofia Mariati Asnar³, Vip Paramarta⁴, Chevi
Wirawan⁵

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: hasyulmuchtar00@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas Gesa Baru Kabupaten Mamberamo Raya. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, kuesioner. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 pasien. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji hipotesis. Hasil penelitian ini menemukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas Gesa Baru Kabupaten Mamberamo Raya. Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai nilai R tabel diatas 0,195, hal ini dapat diartikan bahwa masing – masing pernyataan tersebut valid. Uji reliabilitas variabel dengan nilai *Cronbach alpha* berkisar antara 0,88 – 0,91 yang berarti memiliki nilai reliabilitas tinggi, hasil uji Normalitas diketahui bahwa terdistribusi Normal. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,98 yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Gesa Baru Kabupaten Mamberamo Raya sebesar 98 % dan sisanya sebesar 2 % dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas*

Abstract

This research aims to determine whether the quality of service significantly affects patient satisfaction at Gesa Baru Community Health Center , Mamberamo Raya District. The data collection techniques used in this research are observation and questionnaires. The sample in this research is 100 patients. The data analysis techniques used in this research are multiple linear regression analysis, validity test, reliability test, normality test, and hypothesis test. The results of this study found that the quality of service has a significant effect on inpatient patient satisfaction at Gesa Baru Community Health Center , Mamberamo Raya District. The results of the validity test of the quality of service variables on patient satisfaction have an R table value above 0.195, which means that each statement is valid. The reliability test of the variables with a Cronbach's alpha value ranging from 0.88 to 0.91 means that it has a high reliability value, the results of the normality test show that it is normally distributed. The results of this study also show that the R Square value is 0.98, which explains that the quality of service has a significant effect on patient satisfaction at Gesa Baru Community Health Center , Mamberamo Raya District by 98%, and the remaining 2% is influenced by other variables.

Keywords: *Quality of service, Patient satisfaction, Community Health Center*

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Menurut Levey dan Loomba (1973), pelayanan kesehatan adalah cara cara yang diperbuat masing masing individu atau secara berkelompok dalam suatu organisasi dan kelompok untuk menjaga dan memelihara serta meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit, lalu memulihkan kesehatan fisik individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Hak atas derajat kesehatan merupakan hak yang dimiliki oleh setiap individu manusia .Manusia akan merasa bebas apabila kesehatan yang dimilikinya terurus dengan baik. Oleh karena itu kesehatan merupakan salah satu dalam topik atau tema HAM, dalam hal ini hak atas derajat kesehatan yang optimal wajib dipenuhi oleh negara. Menurut Undang– Undang No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menjelaskan bahwa segala bentuk pembangunan kesehatan pada dasarnya menyangkut segala aspek kehidupan masyarakat dan dalam hal ini semua orang /individu memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan dari pemerintah (Pamungkas & Wibowo, 2021).

Langkah-langkah pemerintah melakukan pengadaan sarana-sarana kesehatan,

mempermudah akses masyarakat yang kurang mampu untuk memperoleh layanan kesehatan, melakukan tindakan pencegahan dan pemberantasan wabah penyakit dengan program imunisasi/vaksinasi, pengasapan untuk memberantas jentik nyamuk demam berdarah, menjaga sanitasi lingkungan bersama-sama masyarakat, perbaikan gizi masyarakat, penyuluhan tentang bahayapenyakit tertentu, dan lain-lain merupakan bentuk penggunaan instrumen pemerintahan yang dalam teori hukum administrasi disebut tindakan nyata (*feitelijke handelingen*). Salah satu langkah konkret yang dapat dilihat telah dipenuhi pemerintah ialah memperluas ketersediaan sarana kesehatan. pemerintah menjamin secara khusus pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu. Jika kebijakan ini berjalan sebagaimana mestinya tidak akan ada lagi masyarakat miskin yang kehilangan haknya untuk memperoleh pelayanan kesehatan hanya karena kesulitan dalam masalah pembiayaan. Pelayanan yang dijamin meliputi pelayanan kesehatan dasar di puskesmas dan jaringannya (Ticoalu, 2013).

Menurut Depkes RI (1991) Puskesmas adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Santa Yesinda & Murnisari, 2018; Yuniasih et al., 2017). Puskesmas merupakan suatu unit pelayanan kesehatan terdepan yang terdapat didalam masyarakat, Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat, juga dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran (Yuniasih et al., 2017).

SPM Puskesmas merupakan salah satu standar sistem manajemen mutu yang diakui secara nasional. Adapun manfaat untuk menerapkan SPM Puskesmas agar puskesmas memperoleh reputasi yang lebih baik, tingkat kesadaran akan perlunya menjaga kualitas, prosedur dan tanggung jawab menjadi lebih jelas dan terdokumentasi dengan lebih baik, menghilangkan pekerjaan yang tidak perlu, lebih mudah untuk ditelusuri dan dilakukan audit, pelayanan kepada pelanggan lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan serta karyawan, melakukan peningkatan yang berkesinambungan, meningkatkan keuntungan, kesempatan untuk melakukan ekspansi lebih besar (dari Puskesmas menjadi Puskesmas Rawat Inap), dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan masyarakat berorientasi pada kepuasan pelanggan serta mengubah image buruk masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pemerintah menjadi lebih baik (Ishak & Waworuntu, 2019) Kualitas layanan (*service quality*) sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia (Erinawati & Syafarudin, 2021). Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga

(Prasastono & Pradapa, 2012). Kualitas jasa atau kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidakcocokan antara ekspektasi atau keinginan konsumen dan persepsi konsumen (Harto, 2015). Mereka menyatakan ada 10 dimensi yang diperlukan pelanggan untuk menilai kualitas, antara lain *Tangible* (hal-hal yang berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Competence* (kompetensi), *Courtesy* (kesopanan), *Credibility* (kredibilitas), *Communication* (komunikasi), *Security* (keamanan), *Access* (akses), *Understanding The Customer* (memahami pelanggan) (Harto, 2015; Kosasih & Paramarta, 2020)

Puskesmas Gesa Baru merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kecamatan Benuki Kabupaten Mamberamo Raya provinsi Papua dan melayani masyarakat khususnya di Kabupaten Mamberamo Raya ini. Sebagai salah satu pusat pelayanan Kesehatan, tentu saja pelayanan yang baik dan berkualitas akan dirasakan kepuasannya oleh pengguna layanan sendiri yaitu konsumen atau pelanggan (*customer*). Kualitas pelayanan sendiri dirasakan sejak dari terpenuhinya kebutuhan saat adanya persepsi atau penilaian konsumen/pelanggan (Jasfar, 2005). Artinya bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas tidak dilihat dari persepsi penyedia jasa tetapi yang utama persepsi dari konsumen/pelanggan (Kosasih & Paramarta, 2020).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Gesa Baru distrik Benuki Kabupaten Mamberamo Raya Provinsi Papua ". Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, responsible, Assurance, dan Empati) terhadap kepuasan pasiendi Puskesmas Gesa Baru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif (Analisis Regresi Linier Berganda). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Gesa Baru Distrik Benuki Kabupaten Mamberamo Raya Provinsi Papua. Penelitian ini dimulai pada 01 Februari 2024 sampai 30 April 2024. Teknik sampling menggunakan teknik *stratified random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisioner yang berjumlah 60 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X), kepuasan pasien (Y). Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 100 responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – laki	47	47
Perempuan	53	53
Jumlah	100	100

Sumber: Data Kueisoner, diolah.

Dari tabel 1 di atas menunjukkan bahwa dilihat dari jenis kelamin responden lebih banyak perempuan sebanyak 53 orang atau 53%, dibanding laki- laki sebanyak 47 orang atau 47%.

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
<20	10	10
20-30	22	22
31-40	30	30
41-50	19	19
51-60	14	14
>60	5	5
Jumlah	100	100

Sumber: Data Kueisoner, diolah.

Dari tabel 2 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan usia jumlah responden didominasi oleh usia 31-40 tahun sebanyak 30 %, usia 20-30 tahun sebanyak 22 %, usia 41-50 tahun sebanyak 19 %, usia 51-60 tahun sebanyak 14%, usia kurang dari 20 tahun sebanyak 10%, dan usia >60 tahun sebanyak 5%.Data ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar berada dalam usia produktif.

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD / sederajat	37	37
SMP / sederajat	17	17
SMU / sederajat	38	38
D1 / Sederajat	1	1
S1 / Sederajat	7	7
Jumlah	100	100

Sumber: Data Kueisoner, diolah.

Dari Tabel 4.3. menunjukkan bahwa berdasarkan pendidikan terakhir responden pada penelitian ini adalah 38 orang berpendidikan SMU (38 %) dan 17 orang (17 %) berpendidikan SMP, 37 orang (37 %) berpendidikan SD dan 1 orang berpendidikan D1 sederajat (1 %), 7 orang (11,66%) berpendidikan Sarjana. Hal ini menggambarkan bahwa responden pada rawat jalan di Puskesmas Gesa Baru yang terlibat dalam penelitian sebagian besar berpendidikan SMU (38 %).

Tabel 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	9	9
Ibu Rumah Tangga	29	29
PNS	3	3
Pegawai Swasta	44	44
TNI/polri	2	2
Kepala kampung	2	2
Honorar	9	9
lain lain	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: Data Kueisoner, diolah.

Dari Tabel 4. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pegawai swasta sebanyak 44 orang atau sebesar 44%, ibu rumah tangga sebanyak 29 orang atau sebesar 29 %, PNS sebanyak 3 orang atau sebesar 3 %, pelajar dan mahasiswa sebanyak 9 orang atau sebesar 9%, kepala kampung sebanyak 2 orang atau sebesar 2 %, TNI/POLRI sebanyak 2 orang atau sebesar 2%, dan pekerjaan lain lain sebanyak 2 orang atau sebesar 2 %. Dari kesimpulan pekerjaan diatas di dominasi oleh Pegawai swasta 44 %.

Analisis Deskriptif

Tabel 5. Kualitas Pelayanan

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
<i>Tangible</i> (X1)	3556	3,556	Baik
<i>Responsiveness</i> (X2)	3758	3,758	Baik
<i>Reliability</i> (X3)	3694	3,694	Baik
<i>Emphaty</i> (X4)	3693	3,693	Baik
<i>Assurance</i> (X5)	3693	3,693	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh berkisar antara 3556 sampai dengan 3758. Dengan demikian kualitas pelayanan dari dimensi *tangible*,
Copyright @ M Hasyrul Muchtar, Didin Saepudin, Ety Sofia Mariati Asnar, Vip Paramarta, Chevi

responsiveness, reliability, empathy dan *assurance* berada pada kategori baik.

Tabel 7. Kepuasan Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kepuasan Pasien	3718	3,718	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3718 atau 3,718. Dengan demikian Kepuasan pasien berada pada kategori baik.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel. 1 Analisis Regresi Linier Berganda

Regression Statistics	
R ²	0.984070844459244
Standard Error	54.5425606121403
Count of X variables	5
Observations	100
Adjusted R ²	0.983223548951757

Interpretasi koefisien determinasi nilai R square sebesar 0.98 dapat diinterpretasikan bahwa *tangible, responsiveness, reliability, empathy, assurance* mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 98% sementara sisanya sebesar 2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Analysis of Variance (ANOVA)

Tabel 2. Analysis of Variance

Df		SS	MS	F	Significance F
Regression	5	17275575.0036959	3455115.00073918	1161.42577856677	7.84176468056305E-83
Residual	94	279639.746304126	2974.890918129		
Total	99	17555214.75			

Confidence level 0.95

Interpretasi dari tabel ANOVA diatas yakni variabel *tangible, responsiveness, reliability, empathy, assurance* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai F lebih kecil dari 5% atau ($7.8417648056305E-83 < 0.05$)

	Coefficients	Standard Error	t-Statistic	P-value	Lower 95%	Upper 95%
Intercept	-42.6257969852402	22.7232467728	-1.8758673622	0.063776724128	-87.74333613	2.4917421575
TANGIBLE	-0.07979371390285	0.0625449341	-1.2757822044	0.20517612259	-0.203978147	0.0443907189
RESPONSIVENESS	0.061961949051926	0.06975155689	0.88832352735	0.376634238235	-0.076531402	0.2004553004
RELIABILITY	0.576521027976878	0.13328637313	4.32543113329	3.79049221E-05	0.3118778096	0.8411642463
EMPHATY	0.290896794180611	0.09295912474	3.12929790376	0.002334091906	0.1063242729	0.4754693155
ASSURANCE	0.187574559001449	0.11805511384	1.58887279764	0.115447109647	-0.046826637	0.421975755

Gambar 3. Koefisien Variabel independen

Intercept: Nilai konstanta pada model regresi. Dalam kasus ini, nilai -42.6257969852402 menunjukkan bahwa ketika semua variabel independen (*tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance*) sama dengan 0, maka nilai rata-rata kepuasan pasien adalah -42.6257969852402.

Tangible: Koefisien -0.07979371390285 menunjukkan bahwa ketika nilai *tangible* (bukti fisik) meningkat 1 unit, maka nilai kepuasan pasien diperkirakan akan turun 0.07979371390285 unit, dengan asumsi variabel lain konstan.

Responsiveness: Koefisien 0.061961949051926 menunjukkan bahwa ketika nilai *responsiveness* (ketanggapan) meningkat 1 unit, maka nilai kepuasan pasien diperkirakan akan naik 0.061961949051926 unit, dengan asumsi variabel lain konstan.

Reliability: Koefisien 0.576521027976878 menunjukkan bahwa ketika nilai *reliability* (keandalan) meningkat 1 unit, maka nilai kepuasan pasien diperkirakan akan naik 0.576521027976878 unit, dengan asumsi variabel lain konstan.

Empathy: Koefisien 0.290896794180611 menunjukkan bahwa ketika nilai *empathy* (empati) meningkat 1 unit, maka nilai kepuasan pasien diperkirakan akan naik 0.290896794180611 unit, dengan asumsi variabel lain konstan.

Assurance: Koefisien 0.187574559001449 menunjukkan bahwa ketika nilai *assurance* (jaminan) meningkat 1 unit, maka nilai kepuasan pasien diperkirakan akan naik 0.187574559001449 unit, dengan asumsi variabel lain konstan.

Gambar 4.11. Rumus Regresi Linear Berganda

$$Y = - 42.625 - 0.079(X_1) + 0.061(X_2) + 0.576(X_3) + 0.290(X_4) + 0.187(X_5)$$

Gambar 4. Rumus Regresi Linear Berganda

Kesimpulan Uji T

1. *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih besar dari 5% atau $0.205 > 0.05$
2. *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih besar dari 5% atau $0.37 > 0.05$
3. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih kecil dari 5% atau $3.79049221E-05 < 0.05$
4. *Empahy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih kecil dari 5% atau $0.002 < 0.05$
5. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih besar dari 5% atau $0.115 > 0.05$

Kesimpulan Uji Hipotesis

X_{10} diterima artinya Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* dan kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru

X_{20} diterima artinya Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* dan kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru

X_{30} ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* dan kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru

X_{40} ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *emphaty* dan kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru

X_{50} diterima artinya Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *assurance* dan kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru

X_{60} diterima artinya Tidak terdapat pengaruh *tangible, responsiveness, reliability, emphaty, assurance* secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru

PEMBAHASAN

Pembahasan Analisis Deskriptif

1. Kondisi *Tangible, Responsiveness, Reliability, Emphaty, Assurance, Kepuasan Pasien* Puskesmas Gesa Baru

Dari responden yang telah menjawab dengan menggunakan skala *likert* dari masing-masing item pertanyaan yaitu skor antara skor 1, skor 2, skor 3, skor 4, dan skor 5. Ini menandakan bahwa responden menjawab dengan kriteria sangat tidak puas (sangat buruk) sampai dengan kriteria sangat puas (sangat baik). Dengan demikian rata-rata penilaian dari seluruh responden terhadap seluruh *item* pernyataan memberikan penilaian lebih besar

dari 50% dalam katagori baik dan katagori tinggi. Lebih jelasnya nilai jumlah skor total dan presentase skor dari tiap variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tangible

Berdasarkan hasil analisis dari item pertanyaan *Tangible* di ukur oleh enam dimensi yakni kemudahan dalam proses pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, penampilan dalam melayani, kenyamanan tempat, kedisiplinan pegawai, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan (Setiawan et al., 2019). Adapun nilai jumlah skor total variabel *Tangible* sebesar 3556 dengan persentase skor sebesar 3,556 dengan demikian kriteria *Tangible* berada pada kriteria baik, namun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa item yang masih rendah atau cukup yakni pada pernyataan "sarana dan prasarana rumah sakit memenuhi standar kesehatan yang anda harapkan" dengan rata-rata 3,38 dan pada pernyataan "lingkungan fisik rumah sakit memberikan rasa nyaman dan aman bagi Anda" dengan rata-rata 3,41.

Responsiveness

Berdasarkan hasil analisis dari item *responsiveness* diukur oleh lima dimensi yakni kecepatan, ketanggapan. merespon dengan baik, kesediaan untuk memberikan informasi, kesiapan dalam merespon (Hamid, 2020;Nanda,2021; Setiawan et al., 2019). Adapun nilai jumlah skor total *responsiveness* sebesar 3758 dengan presentasi skor sebesar 3,758 dengan demikian kriteria berada pada kriteria baik. Variabel *responsiveness* secara keseluruhan dalam katagori baik, namun ada beberapa *item* pernyataan yang perlu untuk ditingkatkan lagi yaitu pada pernyataan "Merasa bahwa petugas puskesmas memberikan memberikan informasi atau pengumuman penting kepada pasien " dengan rata-rata 3,62 dan pada pernyataan "kemudahan mendapatkan bantuan dari petugas kesehatan" dengan rata-rata 3,63.

Reliability

Berdasarkan analisis hasil *reliability* diukur oleh kehadiran dan kepatuhan jadwal, pelayanan medis yang cepat dan tepat, kemudahan prosedur penerimaan pasien, kualitas kinerja pegawai, kepuasan peserta dan hak-haknya, pendaftaran cepat dan mudah, pelayanan pengobatan yang cepat, kemudahan mendapatkan informasi pelayanan, sikap petugas dalam menghadapi keluhan (Yunari ,2017;Setiawan et al., 2019;Suparyanto, 2013) . Adapun nilai jumlah skor total *Reliability* sebesar 3694 dengan presentasi skor 3,694, dengan demikian berada pada kreteria baik. Variabel *Reliability* berada dalam katagori baik, namun ada beberapa *item* pernyataan yang perlu untuk ditingkatkan lagi yaitu pada pernyataan "hasil pelayanan kesehatan yang Anda terima sesuai dengan harapan yang Anda miliki sebelumnya" dengan rata-rata 3,59 dan pada pernyataan

"Anda merasa yakin bahwa prosedur medis atau perawatan yang Anda terima akan memberikan hasil yang baik" dengan rata-rata 3,62.

Emphaty

Berdasarkan analisis, *Emphaty* diukur oleh mampu memberikan perhatian terhadap bentuk pelayanan yang diberikan, mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan yang dilakukan (Setiawan, 2018). Adapun nilai jumlah skor total *Emphaty* sebesar 3693 dengan presentasi skor 3,693, dengan demikian berada pada kriteria baik. Variabel *Emphaty* berada dalam kategori baik, namun ada beberapa *item* pernyataan yang perlu untuk ditingkatkan lagi yaitu pada pernyataan "penilaian Anda terhadap tingkat kepedulian dan perhatian petugas kesehatan terhadap kekhawatiran atau kecemasan Anda terhadap penyakit anda" dengan rata-rata 3,60 dan pada pernyataan "Upaya petugas kesehatan untuk memberikan dukungan moral dan emosional selama perawatan atau pengobatan" dengan rata-rata 3,63

Assurance

Berdasarkan analisis, *Assurance* diukur oleh kemampuan memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar, dan berkualitas, mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi, kemampuan memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan (Setiawan et al., 2019). Adapun nilai jumlah skor total *Assurance* sebesar 3693 dengan presentasi skor 3,693, dengan demikian berada pada kriteria baik. Variabel *Assurance* berada dalam kategori baik, namun ada beberapa *item* pernyataan yang perlu untuk ditingkatkan lagi yaitu pada pernyataan "penilaian terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan informasi yang akurat mengenai kondisi kesehatan" dengan rata-rata 3,60 dan pada 2 pernyataan yakni pertama "penilaian terhadap kemampuan petugas kesehatan untuk menjawab pertanyaan dengan jelas dan cukup" yang kedua "merasa yakin bahwa petugas kesehatan dapat memberikan informasi mengenai efek samping pengobatan atau perawatan yang mungkin akan terjadi" dengan rata-rata yang sama yaitu 3,63.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis, kepuasan pasien diukur oleh kesesuaian harapan yang diharapkan oleh pasien sesuai dengan yang diterima/dirasakannya, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan (Fandy Tjiptono, 2004) adalah (Kosasih & Paramarta, 2020). Adapun nilai jumlah skor total Kepuasan Pasien sebesar 3718 dengan presentasi skor 3,718, dengan demikian berada pada kriteria tinggi. Variabel Kepuasan

Pasien secara umum berada dalam katagori tinggi, namunada beberapa *item* pernyataan yang perlu untuk ditingkatkan lagi yaitu “tingkat keterbukaan komunikasi yang dialami selama berinteraksi dengan petugas kesehatandi Puskesmas” dengan rata-rata 3,60 dan pada pernyataan “tingkat kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas” dengan rata-rata 3,64.

Pembahasan Analisis Verifikatif

Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan *tangible* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana t hitung (-1.27578220441758) < t table (1.9855234418666) yang berarti meskipun *tangible* yang diberikan baik maka tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini justru bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya bahwa hubungan *tangible* sangat kuat dan sifatnya positif (signifikan) dalam mempengaruhi kepuasan pasien, artinya jika *tangible* semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula (Setiawan et al., 2019)

Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana t hitung(0.888323527349676) < t table (1.9855234418666) yang berarti meskipun *Responsiveness* yang diberikan baik maka tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru. Hasil penelitian ini justru bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya bahwa hubungan *responsiveness* sangat kuat dan sifatnya positif (signifikan) dalam mempengaruhi kepuasan pasien, artinya jika *responsiveness* semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula (Murniaty et al., 2018).

Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana t hitung (4.3254311332869) > t table (1.9855234418666) yang berarti semakin baik *reliability* yang diberikan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa hubungan *reliability* sangat kuat dan sifatnya positif (signifikan) dalam mempengaruhi kepuasan pasien, artinya jika *reliability* semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula (Murniaty et al., 2018)

Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan *Emphaty* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana t hitung (3.12929790376115) > t table (1.9855234418666) yang berarti semakin baik *emphaty* yang diberikan maka

kepuasan pasien akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa hubungan *emphaty* sangat kuat dan sifatnya positif (signifikan) dalam mempengaruhi kepuasan pasien, artinya jika *emphaty* semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula (Murniaty et al., 2018).

Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan *Assurance* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana t hitung (1.58887279763862) < t table (1.9855234418666) yang berarti meskipun *Assurance* yang diberikan baik maka tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa hubungan *Assurance* sangat kuat dan sifatnya positif (signifikan) dalam mempengaruhi kepuasan pasien, artinya jika *Assurance* semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula (Murniaty et al., 2018)

Pengaruh *tangible, responsiveness, reliability, emphaty, assurance secara bersama-sama* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *tangible, responsiveness, reliability, emphaty, assurance* secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru, hal ini dibuktikan dengan nilai F lebih kecil dari 5% atau ($7.8417648056305E-83 < 0.05$) Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa terdapat hubungan *tangible, responsiveness, reliability, emphaty, assurance* secara bersama- sama atau simultan terhadap kepuasan pasien dan sifatnya positif (signifikan) , artinya jika *tangible, responsiveness, reliability, emphaty, assurance* semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula (Mayefis et al., 2017).

Tangible, Responsiveness, Reliability, Empathy, Dan Assurance Sebagai Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *Tangible, Responsiveness, Reliability, Empathy*, dan *Assurance* memiliki nilai skor total yang cenderung baik, mengindikasikan bahwa Puskesmas memiliki tingkat pelayanan yang dapat diterima oleh pasien secara umum. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti sarana dan prasarana yang masih perlu disesuaikan dengan standar kesehatan yang diharapkan, tingkat keterbukaan komunikasi yang perlu ditingkatkan, kepercayaan terhadap prosedur medis, serta tingkat kepedulian dan perhatian petugas kesehatan terhadap kekhawatiran pasien. Dari hasil pengujian hipotesis, terdapat beberapa temuan menarik yang perlu dicermati. Secara individual, Responsiveness dan

Assurance tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa meskipun Responsiveness dan Assurance dianggap baik, namun hal tersebut tidak secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Sementara itu, Reliability dan Empathy menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, yang mengindikasikan bahwa kehandalan dalam pelayanan dan tingkat empati dari petugas kesehatan memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* memiliki persentase skor sebesar 3,556 dengan demikian berada pada kriteria baik namun ada beberapa yang memiliki nilai rendah yakni pada pertanyaan tentang sarana dan prasarana rumah sakit apakah memenuhi standar kesehatan yang anda harapkan dan pada pertanyaan apakah lingkungan fisik rumah sakit memberikan rasa nyaman dan aman bagi Anda. Variabel *Empathy* memiliki presentasi skor 3,693, dengan demikian berada pada kriteria baik namun ada beberapa pernyataan yang masih perlu di tingkatkan karena masih bernilai rendah yakni pernyataan tentang "penilaian Anda terhadap tingkat kepedulian dan perhatian petugas kesehatan terhadap kekhawatiran atau kecemasan Anda terhadap penyakit anda" dan pada pernyataan "Upaya petugas kesehatan untuk memberikan dukungan moral dan emosional selama perawatan atau pengobatan". Variabel *Reliability* memiliki presentase skor 3,694, dengan demikian berada pada kriteria baik namun masih ada pernyataan yang masih berada pada nilai rendah sehingga masih perlu ditingkatkan yakni : "hasil pelayanan kesehatan yang Anda terima sesuai dengan harapan yang Anda miliki sebelumnya" dan pernyataan "Anda merasa yakin bahwa prosedur medis atau perawatan yang Anda terima akan memberikan hasil yang baik" Variabel *responsiveness* memiliki persentase skor sebesar 3,758 dengan demikian berada pada kriteria baik, namun masih ada beberapa pernyataan yang perlu ditingkatkan karena memiliki nilai yang rendah yaitu: "Merasa bahwa petugas puskesmas memberikan memberikan informasi atau pengumuman penting kepada pasien " dan pada pernyataan "kemudahan mendapatkan bantuan dari petugas kesehatan" Variabel *Assurance* memiliki presentasi skor 3,693, dengan demikian berada pada kriteria baik namun masih perlu meningkatkannya pada pernyataan berikut : "penilaian terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan informasi yang akurat mengenai kondisi kesehatan" karena pernyataan tersebut masih bernilai rendah. Kepuasan Pasien memiliki presentasi skor 3,718, dengan demikian berada pada kriteria tinggi. Variabel *Tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru,

hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih besar dari 5% atau $0.205 > 0.05$. Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih kecil dari 5% atau $0.002 < 0.05$. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih kecil dari 5% atau $3.79049221E-05 < 0.05$. *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih besar dari 5% atau $0.37 > 0.05$. *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih besar dari 5% atau $0.115 > 0.05$. Pada hasil analisis Uji F diperoleh kesimpulan terdapat pengaruh *Tangible, Responsiveness, reliability, empathy, assurance* secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gesa Baru, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi hitung yang diperoleh lebih kecil dari 5% atau $7.8417648056305E-83 < 0.05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–146.
- Hamid, R., Radji, D.L., & Ismail, Y.L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/download/421/297>
- Hamid, E. S., & Susilo, Y. (2011). *Strategi pengembangan usaha mikro kecil dan menengah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*.
- Harto, B. (2015). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus di bengkel resmi bajaj padang). *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 3(1), 20–30.
- Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, 1(2).
- Kosasih, K., & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 67–76.
- Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), 14–29
- Pamungkas, B. T., & Wibowo, P. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Yang Layak Bagi
- Copyright © M Hasyrul Muchtar, Didin Saepudin, Ety Sofia Mariati Asnar, Vip Paramarta, Chevi

Narapidana Di Rutan Kelas IIB Purworejo Selama Pandemi Covid-

19. *Jurnal Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 8(1), 112–123.

Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, 11(2).

Setiawan, A. C. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Peserta BPJS Di RSUD Kabupaten Magelang Tahun 2018*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang.

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.

Suparyanto. (2013). Keandalan (reliability) mutu pelayanan kesehatan. <http://dr-suparyanto.blogspot.com/2013/01/keandalan-reliability-mutu-pelayanan.html>

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.

Ticoalu, S. S. (2013). Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Terhadap Masyarakat. *Lex et Societatis*, 1(5).

Yunari, I. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). *Coopetition*, 8(2), 155.

Yuniasih, I. N., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*, 5(1), 69–79.