

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS

Totok Sundoro¹, Syagita Alfa Thea²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surya Global Yogyakarta

totoksundoro@gmail.com

ABSTRACT

The problems obtained from the interview results are poor service to patients because the service time is not fast enough so that there are still long queues, narrow waiting rooms and parking lots that are not spacious enough. Based on the results of interviews that have been conducted on patients at the Pleret Health Center, the results are that out of 8 patients, 2 patients said they were dissatisfied with the services at the Pleret Health Center. This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Pleret Health Center. This research method is quantitative with a cross-sectional approach. A sample of 99 Pleret Health Center patients using nonprobability sampling. Data were analyzed using Multiple Linear Regression. The results of the T test that there is an influence of the Reliability variable with a sig value = 0.574, Assurance with a sig value = 0.927, Tangible with a sig value = 0.373 on patient satisfaction. And the variables that do not affect Responsiveness with a sig value = 0.270 and the Empathy variable with a sig value = 0.034 on patient satisfaction. From the results of the F test, a significance level of 0.000 was obtained which is smaller than 0.05 ($p < 0.05$). This it can be interpreted that reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible have a significant effect together on patient satisfaction at the Pleret Bantul Yogyakarta Health Center. From the results of the R test, it can be seen that the Adjusted R square test can produce a result of 0.421, which means that the level of relationship between the service quality variables (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible) and the patient satisfaction variable is strong at 42.1% while the rest ($100\% - 42.1\%$) = 57.9% is influenced by other factors outside the variables studied. There is an influence of the quality of health services (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible) on patient satisfaction at the Pleret Bantul Yogyakarta Health Center.

Keywords: Patient Satisfaction; Service Quality.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu faktor utama dalam membangun masyarakat sejahtera. Dengan kesehatan, masyarakat dapat melakukan aktifitas sehari-hari dan interaksi kepada masyarakat lainnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menyatakan bahwa sehat didefinisikan sebagai suatu keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan dapat diwujudkan melalui berbagai upaya dalam rangka pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Oleh karena itu, Pemerintah telah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tersier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis (Engkus, 2019).

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Untuk memberikan pelayanan yang baik tentunya selalu diusahakan adanya peningkatan kualitas pelayanan guna mencapaiderajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat terbaik yang diharapkan dan pemantauan tingkat ini dilakukan dengan baik untuk memenuhi harapan pelanggan (Putri, dkk, 2020). Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan kesehatan. Karena suatu pelayanan yang bisa dikatakan baik oleh pasien adalah jika jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien.

Dimensi mutu pelayanan kesehatan antara lain yang pertama kehandalan (*reliability*) dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, yang kedua cepat tanggap (*responsiveness*) harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu, yang ketiga jaminan (*assurance*) jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, risiko atau keaguan, yang keempat perhatian (*emphaty*) setelah kebutuhan fisik, keamanan, dan sosial terpenuhi maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi dan yang kelima fasilitas yang memadai (*tangible*) pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Putri, dkk, 2020).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan mengukur kepuasan pasien. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien (Putri, dkk, 2020). Kepuasan pasien menjadi bagian integral dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak

dapat dipisahkan dari pengukuran mutu layanan Kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (*kehadalan, cepat tanggap, jaminan, kepedulian, bukti fisik*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret.

TINJAUAN PUSTAKA

Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia (Dinata, 2018). Puskesmas merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada individu.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.75 tahun 2014 tentang Puskesmas, Pusat Kesehatan Masyarakat atau disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitasi medis.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting pada sebuah perusahaan atau instansi. Kualitas pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua kategori yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Jika Puskesmas memberikan pelayanan yang baik, maka pasien merasa puas dan juga bisa meningkatkan loyalitas Puskesmas. Apabila Puskesmas tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dan dengan sendirinya pasien akan menceritakan kepada orang lain sebagai *complain* atas ketidakpuasannya (Azhari dkk., 2020)

Kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang kaku, melainkan bersifat fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan – perubahan ini ditentukan dalam peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi dan dapat dipertahankan. Dalam proses perubahan-perubahan suatu kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal dalam prosesnya. Seperti observasi kepada pelanggan, yang terdiri berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan dan diterima pelanggan (Indrasari, 2019).

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena akan berdampak langsung

terhadap citra/pandangan terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah nilai plus bagi perusahaan (Mursyid et al., 2024). Jika suatu perusahaan memiliki nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan bersedia memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer (Suharyadi, 2018). Maka dari itu, sangat penting untuk memperbaiki aspek-aspek kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan seperti kemudahan dalam orderan, kualitas pelayanan, kemampuan, dan attitude yang ditunjukkan melalui sikap dan perilaku langsung kepada konsumen.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam buku (Muninjaya, 2014) menganalisis dimensi kualitas jasa dari sudut yang berbeda menggunakan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan tersebut dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi mutu menurut Parasuraman dkk, meliputi:

1. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Nilai waktu bagi pengguna menjadi semakin mahal karena masyarakat mulai merasakan kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan penggunanya, kebanyakan ditentukan oleh sikap para front line staff. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi nonverbal, langsung tatap muka atau tidak langsung melalui telepon.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di dalam promosi pelayanan (brosur). Dari keempat dimensi kualitas jasa, *reliability* dipersepsi paling penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Karena sifa produk jasa yang *non standardized output*, dan produknya juga sangat tergantung dan aktivitas manusia pada saat berlangsungnya interaksi, maka pengguna akan sulit menuntut output yang konsisten Apalagi jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Untuk meningkatkan *reliability* jasa pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff*. Budaya kerja seperti ini dikembangkan melalui pembentukan kelompok kerja yang kompak karena terus- menerus sudah mendapat pelatihan sesuai perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi masyarakat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat

petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Dimensi mutu ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen rumah sakit atau Puskesmas dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang, melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif, serta perbaikan sistem remunerasinya (pembayaran upah).

4. Kepedulian (*Emphaty*)

Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan staff kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka langsung dapat memenuhi kepuasan para penggunanya.

5. Bukti fisik (*Tangible*)

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu bekerja optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Untuk kriteria ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan seperti tempat parkir, keamanan, kenyamanan ruang tunggu dsb. Karena sifat produk jasa yang tidak dapat dilihat, dipegang, atau dirasakan, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan lebih nyata oleh pengguna.

Kepuasan

Kepuasan pasien adalah keluaran “*outcome*” layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di peroleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Soumokil dkk., 2021). Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Oleh sebab itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Sondari & Bambang, 2017). Pasien dapat dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka, sebaliknya pasien tidak akan merasa puas (Mursyid, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji

Regresi Linear Berganda. Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien pada bulan September tahun 2023 di Puskesmas Pleret yaitu sebanyak 9.481 pasien.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh opuasi tersebut (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yaitu Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Sampel yang di ambil sebanyak 99 pasien. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan teknik analisis univariat untuk menganalisa karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia dan Pendidikan terakhir. Sedangkan untuk Teknik analisisbivariat menggunakan uji regresi linear berganda.

Penelitian dilakukan di bulan Maret 2024 sampai dengan Juli 2024 bertempat di Puskesmas Pleret, Jl. Imogiri Timur Kilometer 9, Jati, Wonokromo, Kapanewon Pleret, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

HASIL PENELITIAN

Pada hasil penelitian ini akan diuraikan hasil uji univariat dan uji bivariat dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Pleret Bantul

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	51	51,5
	Laki-Laki	48	48,5
	20 – 25 tahun	0	0
Usia	26 – 31 tahun	45	45,5
	32 -47 tahun	28	28,3
	>48 tahun	26	26,2
	SMA	14	14,1
Pendidikan	D3	17	17,2
	S1	41	41,4
	S2	27	27,3

Tabel 1. menunjukkan rentang jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Total responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 responden (51,5%) dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden (48,5%). Rentang usia paling banyak berada diusia 26-31 tahun yaitu 45 pasien (45,5%) sedangkan paling sedikit berada diusia >48 tahun yaitu 26 responden (26,2%). Berdasarkan pendidikan dari 100 responden paling banyak S1 yaitu 41 responden (41,4%).

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kehandalan (<i>Realibility</i>)		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		Jaminan (<i>Assurance</i>)	
Item	<i>Pearson Correlation</i>	Item	<i>Pearson Correlation</i>	Item	<i>Pearson Correlation</i>
KH1	0,876	KT1	0,739	JA1	0,699
KH2	0,725	KT2	0,734	JA2	0,747
KH3	0,951	KT3	0,710	JA3	0,783
KH4	0,906	KT4	0,680	JA4	0,661
KH5	0,887	KT5	0,765	JA5	0,519
		<i>Cronbach's Alpha</i>			
0,909		0,767		0,715	

Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		Kepeduliaan (<i>Empathy</i>)		Kepuasan	
Item	<i>Pearson Correlation</i>	Item	<i>Pearson Correlation</i>	Item	<i>Pearson Correlation</i>
TA1	0,916	KP1	0,649	KPS1	0,892
TA2	0,831	KP2	0,800	KPS2	0,844
TA3	0,680	KP3	0,793	KPS3	0,715
TA4	0,661	KP4	0,632	KPS4	0,799
TA5	0,871	KP5	0,720	KPS5	0,788
		<i>Cronbach's Alpha</i>			
0,844		0,756		0,866	

Uji validitas dalam penelitian ini di ukur dengan menggunakan responden sebanyak 30 responden. Uji validitas pada penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pleret Bantul dengan jumlah responden sebanyak 30 pasien. Besaran r tabel dalam penelitian ini adalah 0,361 artinya seluruh variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung (*person correlation*) $> r$ tabel. Kemudian nilai *Cronbach's Alpha* pada seluruh variabel $> 0,60$ artinya *reliabel* (semakin besar nilai *Cronbach's Alpha* maka kuesioner atau angket tersebut semakin reliabel).

Tabel 3. Pengujian Hipotesis

Variabel		Koefisien Regresi	t_{hitung}	$p-value$
Bebas	Terikat			
Kehandalan (<i>Realibility</i>)	Kepuasan	0,114	1,110	0,574
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		-0,010	-0,091	0,270
Jaminan (<i>Assurance</i>)		0,234	2,148	0,927
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		0,375	3,393	0,373
Kepeduliaan (<i>Empathy</i>)		0,087	0,894	0,034
F_{hitung}	13,507			0,000
R^2	0,421			

Variabel kehandalan koefisien regresinya sebesar 0,114 dan bertanda positif artinya besarnya kontribusi kehandalan dalam mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,114. Koefisien regresi sebesar 0,114 menunjukkan kehandalan memiliki arah korelasi positif terhadap kepuasan pasien. Variabel ketanggapan koefisien regresinya sebesar - 0,010 bertanda negative artinya besarnya kontribusi variabel ketanggapan mempengaruhi kepuasan pasien turun sebesar -0,010 dan jika variabel ketanggapan dihilangkan maka tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Variabel jaminan koefisien regresinya sebesar 0,234 dan bertanda positif artinya besarnya kontribusi jaminan dalam mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,234. Koefisien regresi sebesar 0,234 menunjukkan jaminan memiliki arah korelasi positif terhadap kepuasan pasien. Variabel kepedulian koefisien regresinya sebesar 0,087 dan bertanda positif artinya besarnya kontribusi kepedulian dalam mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,087. Koefisien regresi sebesar 0,087 menunjukkan kepedulian memiliki arah korelasi positif terhadap kepuasan pasien. Variabel bukti fisik koefisien regresinya sebesar 0,375 dan bertanda positif artinya besarnya kontribusi bukti fisik dalam mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,375. Koefisien regresi sebesar 0,375 menunjukkan bukti fisik memiliki arah korelasi positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel diketahui nilai F-hitung sebesar 13,507 sedangkan untuk menentukan nilai F tabel pada tingkat kesalahan 0,05 sedangkan df pembilang 5 dan df penyebut 93 sehingga didapatkan nilai F tabel pada df penyebut 93 adalah 2,31 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($13,507 > 2,31$), dan dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih Kecil dari 0,05 ($p < 0,05$). Sehingga dapat diketahui bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berpengaruh signifikan Bersama-sama dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pleret.

Dari hasil Analisa dihasilkan uji koefisien determinan berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa uji *R Square* didapatkan hasil 0,421 yang artinya tingkat hubungan antara variabel kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*) terhadap variabel kepuasan pasien yaitu kuat sebesar 42,1%.

Variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Dari hasil analisis regresi tabel, diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,110 < 1,661$) dan dengan signifikansi (p) sebesar 0,270 sehingga nilai p lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$). Hal ini berarti hipotesis penelitian (H_a) ditolak, maka dapat disimpulkan kehandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Variabel ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Tahun 2023. Dari hasil analisis regresi tabel, diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,091 < 1,661$) dan dengan signifikansi p sebesar 0,927 sehingga nilai p lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$). Hal ini berarti hipotesis penelitian (H_a) ditolak, maka dapat disimpulkan ketanggapan (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Variabel Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan

pelayanan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Dari hasil analisis regresi tabel, diperoleh nilai t -hitung $>$ t -tabel ($2,148 > 1,661$) dan dengan signifikansi p sebesar $0,034$ sehingga nilai p lebih Kecil dari $0,05$ ($p < 0,05$). Hal ini berarti hipotesis penelitian (H_a) diterima, maka dapat disimpulkan jaminan (assurance) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Tahun 2023. Dari hasil analisis regresi tabel, diperoleh nilai t -hitung $>$ t -tabel ($3,393 > 1,661$) dan dengan signifikansi p sebesar $0,001$ sehingga nilai p lebih Kecil dari $0,05$ ($p < 0,05$). Hal ini berarti Hipotesis penelitian (H_a) diterima, maka dapat disimpulkan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Variabel kepedulian (*emphaty*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta Tahun 2023. Dari hasil analisis regresi tabel, diperoleh nilai t -hitung $<$ t -tabel ($0,087 < 1,661$) dan dengan signifikansi p sebesar $0,894$ sehingga nilai p lebih besar dari $0,05$ ($p > 0,05$). Hal ini berarti Hipotesis penelitian (H_a) ditolak, maka dapat disimpulkan kepedulian (*emphaty*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Kesehatan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian, dan bukti fisik) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta tahun 2024.

1. Pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel dapat diketahui adanya pengaruh yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Dalam hal ini bahwa kepuasan pasien di pengaruhi oleh variabel kehandalan (*reliability*) yaitu semakin baik peningkatan kehandalan (*reliability*) yang dimiliki maka dapat meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di promosi pelayanan (brosur). Dari keempat dimensi kualitas jasa, *reliability* dipersepsi paling penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Karena sifat produk jasa yang *non standardized output*, dan produknya juga sangat tergantung dan aktivitas manusia pada saat berlangsungnya interaksi, maka pengguna akan sulit menuntut *output* yang konsisten (Muninjaya, 2014).

Dalam penelitian ini, kehandalan (*reliability*) dapat diukur dengan parameter diantaranya keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, Kapanewonepatan pelayanan, pemahaman petugas dalam memberikan pelayanan dan penjelasan dari dokter yang mudah dipahami oleh pasien.

Dijumpai secara langsung di Puskesmas Pleret bahwa Kapanewonepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien cukup baik, sehingga masih ditemukan antrian Panjang di luar ruangan.

Peneliti (Panjaitan dkk., 2020) mengungkapkan sama bahwa kepuasan pasien dapat diperoleh melalui dimensi kehandalan dapat diukur dengan parameter diantaranya jadwal pelayanan yang tepat, kemudahan prosedur pendaftaran, Kapanewonepatan pelayanan dan dokter memeriksa pasien dengan seksama. Jadwal pelayanan menyangkut ketepatan antara waktu pelayanan dengan ketepatan waktu petugas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aryanti dkk., 2022) yang meneliti tentang analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar, dengan nilai signifikansi dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar $0,613 > 0,05$ dengan nilai t hitung $0,508 < 1,986$. Hasil ini menunjukkan dimensi *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel dapat diketahui adanya pengaruh yang tidak signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Dalam hal ini ketanggapan (*Responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan dimensi yang dimasukkan kedalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi ini merupakan penelitian mutu pelayanan kesehatan terhadap Kapanewonepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi yang digunakan oleh penyedia layanan dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna. Nilai waktu bagi pengguna menjadi semakin mahal karena masyarakat mulai merasakan kegiatan ekonominya semakin meningkat (Muninjaya, 2014).

Dalam penelitian ini, ketanggapan (*Responsiveness*) dapat diukur dengan parameter diantaranya petugas selalu menawarkan bantuan terhadap pasien yang terlihat kebingungan, mendengarkan keluhan pasien dengan baik, dan memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada pasien. Dan diketahui ketanggapan petugas Puskesmas Pleret cukup baik, karna hanya Sebagian petugas Puskesmas yang selalu menawarkan bantuan kepada pasien yang terlihat kebingungan, petugas yang mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan petugas yang memberikan informasi kepada pasien dengan jelas dan lengkap.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Putri & Suriyanto, 2024) yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. Hasil analisis dari variabel Daya tanggap

(*Responsiveness*) $t_{sig} > \alpha 5\%$ ($0,828 > 0,05$), maka dapat dinyatakan bahwa variabel daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Langsa Lama.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Hayati, 2022) yaitu Analisis factor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. Hasil pengujian p-value, nilai signifikansi Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar $0,876 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta

Berdasarkan hasil analisis pada tabel dapat diketahui adanya pengaruh yang signifikan antara Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Dalam hal ini bahwa kepuasan pasien di pengaruhi oleh variabel jaminan (*assurance*) yaitu semakin baik peningkatan jaminan (*assurance*) yang dimiliki maka dapat meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Jaminan (*Assurance*) yaitu kriteria yang berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi factor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan (Muninjaya, 2014).

Dalam penelitian ini, jaminan (*assurance*) dapat diukur dengan parameter diantaranya Puskesmas menjaga strelisasi fasilitas pelayanan kesehatan, petugas menjamin kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi pasien) dan petugas selalu bersikap ramah kepada pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini Susanti dkk., 2021) yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi *Covid-19*, hasil analisis menggunakan *chi square* diperoleh nilai $p=0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji pada masa covid-19.

4. Pengaruh kepedulian (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta

Berdasarkan hasil analisis pada tabel dapat diketahui adanya pengaruh yang tidak signifikan antara *emphaty* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Dalam hal ini kepedulian (*emphaty*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Kepedulian (*Emphaty*) merupakan kriteria yang terkait dengan rasa

kepedulian dan perhatian khusus staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi Kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan staff kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karen mereka langsung dapat memenuhi kepuasan para penggunanya (Muninjaya, 2014).

Dalam penelitian ini, kepedulian (*emphaty*) dapat diukur dengan parameter diantaranya petugas selalu memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien, petugas memberikan perhatian secara individu kepada pasien dan petugas selalu bersikap sabar dalam meberikan penjelasan atau keterangan kepada pasien. Diketahui bahwa sebagian petugas di Puskesmas Pleret memberikan perhatian secara individu kepada pasien dan bersikap sabar dalam memberikan penjelasan atau keterangan kepada pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Hayati, 2022) yaitu Analisis faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. Hasil pengujian *p-value*, nilai signifikasi Kepedulian (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar $0,466 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

5. Pengaruh bukti fisik (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta

Berdasarkan hasil analisis pada tabel dapat diketahui adanya pengaruh yang signifikan dengan diperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($2,552 > 1,661$) dan nilai p value yaitu ($0,012 < 0,05$) dari hasil uji t antara *tangible* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Dalam hal ini bahwa kepuasan pasien di pengaruhi oleh variabel bukti fisik (*tangible*) yaitu semakin baik peningkatan bukti fisik (*tangible*) yang dimiliki maka dapat meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Bukti fisik merupakan mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu bekerja optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Untuk kriteria ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan seperti tempat parker, keamanan, kenyamanan ruang tunggu (Muninjaya, 2014).

Dalam penelitian ini, bukti fisik (*tangible*) dapat diukur dengan parameter diantaranya ruang tunggu yang nyaman dan bersih, adanya kotak saran serta alat tulis untuk menampung saran dari pasien, dan tersedianya toilet bersih.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wahidin, 2024) yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo

Makassar. Berdasarkan hasil uji parsial yang telah dilakukan antara bukti fisik sebagai variabel independen X1 terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai variabel dependen Y menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 4,637 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,422. Hal ini berarti bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo secara parsial.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Yang Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Berdasarkan analisis, dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh paling dominan (lebih besar) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wahidin, 2024) yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Berdasarkan hasil uji parsial yang telah dilakukan antara bukti fisik sebagai variabel independen X1 terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai variabel dependen Y menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 4,637 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,422. Hal ini berarti bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan dan paling dominan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo secara parsial.

KESIMPULAN

Variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian, bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Diharapkan adanya evaluasi rutin dan berkelanjutan didalam memberikan pelayanan kepada pasien. Petugas mampu memberi pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien yang akan berdampak pada loyalitas pasien terhadap pelayanan tersebut. Sehingga perlu dipertimbangkan beberapa hal seperti prosedur pelayanan pasien sesuai standar yang ditetapkan, keterampilan dan kecepatan petugas melayani pasien, dan rasa peduli dan sikap ramah dari petugas kesehatan.

REFERENSI

- Anggraini Susanti, Amran. R, & N. Muchlis. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal* , 1(2), 118–125.
- Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(2), 134–143. <https://doi.org/10.37476/jbk.v11i2.3095>
- Azhari, A., Hairudinor, H., & Rahmawati, E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Vinila Textile Dan Accessories. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(1), 36–51.
- Dinata, A. (2018). Pendampingan penyusunan DRD Pembangunan puskesmas kecamatan dempo utara Kota Pagar Alam. *Ngabdimas*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.36050/ngabdimas.v1i1.89>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Hayati, E. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 2622–1055.
- Muninjaya, A. A. G. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Mursyid. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat di UPT Puskesmas Mranti Purworejo. *ALBAMA*, 12(2), 1–26. <https://albama.amayogyakarta.ac.id/repo-journal-detail/V0hSdkgxSDFtRzV6Y1ozdHRWSTFYdz09>
- Mursyid, M., Albashori, M. F., & Hafidzah, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Ngawi Jawa Timur. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 4(2), 356–372.
- Oktaviana Putri, Rahayu Winarti, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 8(2), 49–58.
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di Rsu. Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 16.
- Putri, W. T. K., & Surianto, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY. *Jurnal EMT KITA*, 8(2), 811–821. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i2.2383>
- Sondari, & Bambang. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Journal Of Public Health Reseach And Develoment*, 1(1), 15–21.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*,

- 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Suharyadi, D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yoehan Wanaherang Bogor. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 189–196.
- Wahidin, R., & Makassar, S. (2024). *Tata kelola 1. 11*, 1–21.