

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Etik Prihatin^{1*}, Syadza Zahirah Jamaluddin², Muh. Haerdiansyah Syahnur
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia^{1*,2,3}
etik.prihatin@umi.ac.id^{1*}, syadza.zahirah10@gmail.com², haerdiansyah@umi.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wonokerto Sukamaju. Penelitian ini melibatkan 103 pasien di Puskesmas Wonokerto Sukamaju yang dipilih dengan menggunakan teknik purposeful sampling. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui survei kuesioner dan data sekunder yang dikumpulkan dari literatur. Temuan menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara parsial, Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan Keandalan dan Daya Tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Terakhir pada variabel kepastian dan empati berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Keandalan, Kepastian, Kepuasan Pasien

Abstract

This study aims to determine and examine the effect of service quality which includes physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, and assurance on patient satisfaction at Wonokerto Sukamaju Health Center. This study involved 103 patients at Wonokerto Sukamaju Health Center who were selected using a purposeful sampling technique. This study used primary data collected through questionnaire surveys and secondary data collected from the literature. The findings show that physical evidence, reliability, responsiveness, certainty, and empathy together have a positive and significant effect on patient satisfaction. Partially, Physical Evidence has a positive and significant effect, while Reliability and Responsiveness have a positive but insignificant effect. Finally, the variables of certainty and empathy have a negative and insignificant effect on patient satisfaction.

Keywords : Tangible, Responsiveness, Empathy, Reliability, Assurance, Satisfaction of the Patient

PENDAHULUAN

Pelayanan publik mengacu pada tindakan yang diambil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Ini melibatkan semua layanan yang disediakan oleh penyedia layanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima dan mematuhi peraturan perundang-undangan (Sari, 2020). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu contoh pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab suatu negara. Layanan ini disediakan oleh para profesional kesehatan untuk mempromosikan pengembangan kesehatan yang baik untuk kualitas hidup yang lebih baik di masyarakat.

Tujuan mempromosikan kesehatan yang baik dapat dicapai dengan menggunakan berbagai pendekatan yang komprehensif, hierarkis dan saling berhubungan. Hal ini sejalan dengan tujuan promosi kesehatan dengan meningkatkan kesadaran, motivasi dan kemampuan hidup sehat pada setiap individu, guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya yang adil dan merata untuk Indonesia yang sehat, (<https://promkes.kemkes.go.id/promosi-kesehatan>). Upaya pemerintah dalam meningkatkan layanan Kesehatan masyarakat adalah dengan menyediakan unit penyelenggara pelayanan Kesehatan masyarakat, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat atau

yang lebih dikenal dengan sebutan Puskesmas. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, disebutkan bahwa Puskesmas adalah Instansi Pelayanan Kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya preventif dan promotif, agar untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang sebaik mungkin di wilayah yang mereka layani.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) diharuskan mematuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk meningkatkan reputasi mereka, meningkatkan kesadaran tentang pemeliharaan kualitas, memperjelas prosedur dan tanggung jawab, mengurangi tugas yang tidak perlu, memfasilitasi audit, menawarkan layanan yang lebih baik kepada klien, meningkatkan tenaga kesehatan dan kepuasan pasien, terus meningkatkan, menghasilkan keuntungan, memperluas layanan mereka (dari Puskesmas ke Puskesmas Rawat Inap), dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang mengutamakan kepuasan pasien, pada akhirnya menyebabkan pergeseran positif dalam persepsi masyarakat kesehatan pemerintah jasa. (Ishak & Waworuntu, 2019).

Kualitas Pelayanan dapat diukur melalui aspek-aspek *Kehandalan, Daya Tanggap, Assurance, Empati, Tangibility* dan *Kepuasan Pasien*. Berdasarkan hasil penelitiannya Tores (2015) menyatakan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas *responsible, Assurance, Empati, dan Bukti Fisiks* terhadap variabel terikat *kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas*. Sedangkan menurut Putri, Rombe dan Chalil (2017), variabel *bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pasien* membuktikan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap *kepuasan pasien*. Sinollah dan Masrurroh (2019) mengutip pandangan Parasuraman (1990) bahwa kualitas pelayanan yang baik berdampak langsung pada *kepuasan pelanggan*. Pelanggan yang dalam kajian ini dimaknai sebagai pasien yang puas mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima berdasarkan seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan mereka. Parasuraman mengidentifikasi lima indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi *kepuasan pelanggan*: (1) *Kehandalan*, yang mengacu pada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (2) *Daya Tanggap*, yang berkaitan dengan kesediaan perusahaan atau tenaga kesehatan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu; (3) *Jaminan*, yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan tenaga kesehatan, dan jaminan bahwa layanan bebas dari bahaya, risiko atau keraguan; (4) *Empati*, yang meliputi kemampuan menjalin hubungan yang baik, komunikasi yang efektif, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan; dan (5) *Tangibles/Berwujud*, yang mengacu pada fasilitas fisik, peralatan, tenaga kesehatan, dan alat komunikasi yang digunakan untuk memberikan layanan.

Puskesmas Wonokerto Sukamaju merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kecamatan Sukamaju Selatan dan melayani masyarakat khususnya di Kabupaten Luwu Utara. Puskesmas ini memiliki Visi, yaitu terwujudnya pelayanan Kesehatan menuju masyarakat mandiri untuk hidup sehat di wilayah kerja UPT Puskesmas Wonokerto tahun 2021. Sebagai salah satu pusat pelayanan Kesehatan, tentu saja kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangatlah penting untuk memastikan masyarakat puas dengan pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan beberapa kendala terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan Kesehatan sering kali ditemukan profesionalisme petugas yang masih rendah seperti pelayanan pemberian obat yang tidak secara rinci menjelaskan jenis, manfaat, cara konsumsi, serta efek samping dari obat yang diberikan kepada pasien. Selain itu,

ditemukan masih adanya pelayanan yang kurang ramah dan raut wajah yang tidak terlalu bersahabat dari petugas saat melayani pasien yang berobat. Kejadian seperti ini tentunya bisa menimbulkan ketidaknyamanan masyarakat yang hendak berobat dan membuat mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Wonokerto Sukamaju Di Luwu Utara". Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan (*Bukti Fisik, Kehandalan, responsible, Assurance, dan Empati*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wonokerto.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk melakukan pendekatan dalam penulisan ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Wonokerto Sukamaju Selatan, Luwu Utara. Waktu penelitian yakni selama dua bulan mulai dari bulan Januari 2022 – Februari 2022. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner berskala *Likert*. Dalam penelitian populasi yang digunakan adalah rata-rata pasien yang datang berobat ke Puskesmas Wonokerto sebanyak 140 orang setiap bulannya pada rentang tahun 2021. Kemudian diambil sebagai sampel sebanyak 103 pasien yang sebelumnya sudah dihitung menggunakan persamaan Slovin. Setelah data diperoleh, kemudian dianalisis menggunakan SPSS 23 untuk memperoleh beberapa hasil pengujian diantaranya uji statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas), dan Analisis regresi linear berganda (Uji-t, Uji-F, dan Uji Koefisien Determinasi). Variabel yang digunakan terdiri dari Variabel bebas (Kualitas Pelayanan: *Bukti Fisik, Kehandalan, Responsible, Jaminan, dan Empati*) dan variabel terikat (Kepuasan Pasien).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Deskripsi Statistik

Tabel di bawah ini menyajikan rangkuman statistik dari variabel-variabel penelitian yang meliputi Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), Jaminan (X5), dan Kepuasan Pasien (Y).

Tabel 1 Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Bukti Fisik	103	8.00	20.00	14.9515	2.62857
Empati	103	8.00	15.00	11.5922	2.06006
Kehandalan	103	8.00	15.00	11.1845	1.98399
Daya Tanggap	103	10.00	20.00	15.4466	2.80660
Jaminan	103	8.00	15.00	11.3398	2.11230
Kepuasan Pasien	103	9.00	22.00	16.8350	2.71920
Valid N (listwise)	103				

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Informasi pada tabel di atas menunjukkan hal-hal berikut:

- a) Variabel Bukti Fisik (X1) memiliki data dari 103 responden dengan rata-rata 14,9515, nilai minimal 8,00, dan nilai maksimal 20,00, serta standar deviasi 2,62857.
- b) Variabel Empati (X2) memiliki data dari 103 responden dengan rata-rata 11,5922, nilai minimum 8,00, dan nilai maksimum 15,00, dan standar deviasi 2,06006.
- c) Variabel Kehandalan (X3) memiliki data dari 103 responden dengan rata-rata 11,1845, nilai minimal 8,00, dan nilai maksimal 15,00, serta standar deviasi 1,98399.
- d) Variabel Daya Tanggap (X4) memiliki data dari 103 responden dengan rata-rata 15,4466, nilai minimal 10,00, dan nilai maksimal 20,00, serta standar deviasi 2,80660.
- e) Variabel Jaminan (X5) memiliki data dari 103 responden dengan rata-rata 11,3398, nilai minimum 8,00, dan nilai maksimum 15,00, dan standar deviasi 2,11230.
- f) Variabel Kepuasan Pasien (Y) memiliki data dari 103 responden dengan rata-rata 16,8350, nilai minimum 9,00, dan nilai maksimum 22,00, dan standar deviasi 2,71920.

Uji Validitas

Uji validitas adalah teknik yang digunakan untuk menilai keaslian atau kredibilitas suatu kuesioner. Hal ini dilakukan dengan menganalisis korelasi antara skor setiap item dan skor keseluruhan setiap variabel dengan menggunakan koefisien korelasi Pearson. Item pertanyaan dianggap valid jika tingkat signifikansinya kurang dari 0,05.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig (2-Tailed)	Keterangan	
X1	X1.1	0.913	0.000	VALID
	X1.2	0.909	0.000	VALID
	X1.3	0.844	0.000	VALID
	X1.4	0.918	0.000	VALID
X2	X2.1	0.916	0.000	VALID
	X2.2	0.909	0.000	VALID
	X2.3	0.893	0.000	VALID
X3	X3.1	0.850	0.000	VALID
	X3.2	0.911	0.000	VALID
	X3.3	0.901	0.000	VALID
X4	X4.1	0.882	0.000	VALID
	X4.2	0.894	0.000	VALID
	X4.3	0.900	0.000	VALID
	X4.4	0.893	0.000	VALID
X5	X5.1	0.878	0.000	VALID
	X5.2	0.924	0.000	VALID
	X5.3	0.915	0.000	VALID
Y	Y.1	0.741	0.000	VALID
	Y.2	0.759	0.000	VALID
	Y.3	0.712	0.000	VALID
	Y.4	0.616	0.000	VALID
	Y.5	0.797	0.000	VALID

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 2 diatas maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan pada kuesioner dinyatakan valid atau sudah tepat untuk mengukur indikator yang digunakan pada penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban dari partisipan terhadap suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Uji reliabilitas menilai keterandalan jawaban responden berdasarkan pernyataan yang diberikan, dengan menggunakan metode statistik Cronbach Alpha, dimana diperlukan tingkat signifikansi lebih besar dari ($>$) 0,6. Hasil uji reliabilitas disajikan sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0.916	Reliabel
Empati (X2)	0.891	Reliabel
Kehandalan (X3)	0.865	Reliabel
Daya Tanggap (X4)	0.914	Reliabel
Jaminan (X5)	0.890	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0.788	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

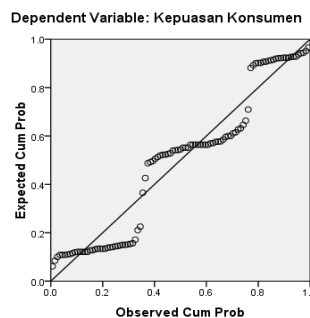
Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), Jaminan (X5) dan Kepuasan Pasien (Y) memiliki Nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 yang menunjukkan bahwa pernyataan dalam penelitian ini reliabel atau handal. Artinya, tanggapan terhadap setiap item pernyataan yang digunakan dapat diperoleh secara konsisten, dan jika item pernyataan yang sama disajikan kembali, dapat diharapkan jawaban yang relatif sama dengan item pernyataan sebelumnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Gambar di bawah ini menunjukkan hasil pengujian Histogram dan Normal Probability Plot yang dilakukan pada penelitian ini.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1 Histogram dan Normal Probability Plot

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Dari gambar di atas terlihat bahwa titik-titik tersebar di sekitar garis diagonal, dan distribusinya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Penelitian ini menggunakan nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam analisis regresi. Jika nilai tolerance di atas 0,1 berarti tidak terjadi multikolinieritas, namun jika lebih kecil atau sama dengan 0,1 berarti terjadi multikolinieritas. Sebaliknya, jika nilai VIF di bawah 10 menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas. Sebaliknya, jika VIF lebih besar atau sama dengan 10, maka terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2005). Hasil uji multikolinieritas disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Bukti Fisik	.444	2.254
Empati	.224	4.462
Kehandalan	.284	3.521
Responsivenees	.162	6.171
Jaminan	.213	4.706

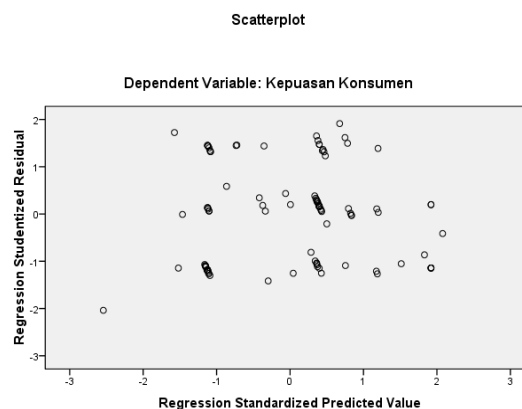
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas dalam penelitian ini karena nilai tolerance masing-masing variabel di atas 0,1 dan nilai Variance Inflation Factors (VIF) di bawah 10.

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengidentifikasi apakah terdapat variansi yang tidak sama pada residual pada pengamatan yang berbeda. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah melalui scatterplot, yang harus menunjukkan titik-titik yang terdistribusi secara acak tanpa pola yang terlihat dan sebarannya harus sama di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Temuan uji heteroskedastisitas disajikan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang disajikan di atas, terlihat bahwa titik-titik pada grafik scatterplot terdistribusi secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji Regresi Linear Berganda

Setelah uji asumsi klasik memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi yang dipersyaratkan, langkah selanjutnya adalah menguji dan memahami model regresi berganda.

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.169	.574		-.295	.770
Bukti Fisik	.256	.086	.372	2.978	.007
Empati	.159	.080	.274	1.990	.058
Kehandalan	.227	.067	.376	3.386	.002
Daya Tanggap	.233	.109	.282	2.140	.043
Jaminan	.170	.096	.230	1.759	.091

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah :

$$Y = -0.169 + 0,256X_1 + 0,159X_2 + 0,227X_3 + 0,233X_4 + 0,170X_5 + e$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Dari hasil persamaan regresi linear berganda, dapat diketahui koefisien konstanta pada regresi sebesar -0,169. Koefisien constant yang bernilai negatif menandakan bahwa apabila tidak terdapat variabel kualitas layanan (Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan) maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan 0,169.
- Koefisien regresi Bukti Fisik (X1) adalah 0,256 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan 0,256 jika nilai variabel X1 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Bukti Fisik (X1) dengan variabel Kepuasan Pasien (Y). Semakin tinggi nilai Bukti Fisik yang diberikan oleh Puskesmas Wonokerto Sukamaju maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat.
- Koefisien regresi Empati (X2) adalah 0,159 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami penurunan 0,159 jika nilai variabel X2 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap.

- Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Empati (X2) dengan variabel Kepuasan Pasien (Y). Semakin tinggi nilai Empati yang diberikan oleh Puskesmas Wonokerto Sukamaju maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat.
- d) Koefisien regresi Kehandalan (X3) adalah 0,227 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan 0,227 jika nilai variable X3 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Kehandalan (X3) dengan variabel Kepuasan Pasien (Y). Semakin tinggi nilai Kehandalan yang diberikan oleh Puskesmas Wonokerto Sukamaju maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat.
- e) Koefisien regresi Daya Tanggap (X4) adalah 0,233 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan 0,233 jika nilai variable X4 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara Daya Tanggap (X4) dengan variabel Kepuasan Pasien (Y). Semakin tinggi nilai Daya Tanggap yang diberikan oleh Puskesmas Wonokerto Sukamaju maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat.
- f) Koefisien regresi Jaminan (X5) adalah 0,170 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami penurunan 0,170 jika nilai variable X5 mengalami kenaikan satu satuan dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang tidak searah antara Jaminan (X5) dengan variabel Kepuasan Pasien (Y). Semakin tinggi nilai Jaminan yang diberikan oleh Puskesmas Wonokerto Sukamaju maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat.

Kofesien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.924	.920	.76884

a. Predictors: (Constant), Jaminan, Bukti Fisik, Kehandalan, Empati, Responsivenees

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabilitas variabel dependen. Pada penelitian ini nilai R sebesar 0,961 atau 96,1% menunjukkan bahwa ada hubungan antara Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), Jaminan (X5) dan Kepuasan Pasien (Y). Nilai R-squared (R^2) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,924 atau 92,4%. Artinya model terbatas yang digunakan dalam penelitian ini menjelaskan 92,4% variabilitas Kepuasan Pasien (Y) yang dipengaruhi oleh Bukti Fisik (X1), Empati (X2),

Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), Jaminan (X5) . Namun, faktor lain di luar model penelitian ini menyumbang 7,6% dari variabilitas Kepuasan Pasien (Y).

Uji Simultan (F)

Dalam penelitian ini, tujuan uji F adalah untuk menguji pengaruh kolektif variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F ditampilkan pada tabel di bawah ini yang merupakan uji ANOVA simultan.

Tabel 7 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20.618	5	4.124	33.762	.000 ^b
Residual	11.848	97	.122		
Total	32.466	102			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Dari Tabel diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 33,762 dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 atau taraf nyata 5%, karena nilai sig. 0,000 < 0,05, maka variabel – variabel X yang terdiri dari oleh Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), Jaminan (X5) dalam penelitian ini secara bersama – sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Uji Parsial (Uji t)

Tujuan dari uji t atau uji parsial adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel penjelas individu dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.169	.574		-.295	.770
	Bukti Fisik	.256	.086	.372	2.978	.007
	Empati	.159	.080	.274	1.990	.058
	Kehandalan	.227	.067	.376	3.386	.002
	Daya Tanggap	.233	.109	.282	2.140	.043
	Jaminan	.170	.096	.230	1.759	.091

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi (sig) lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H1) diterima.
- Jika nilai signifikansi (sig) lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol (H0) diterima dan hipotesis alternatif (H1) ditolak.

Pengaruh masing-masing variabel bebas dapat dilihat dari hasil uji parsial yang disajikan pada Tabel 8 di atas yang dijelaskan sebagai berikut:

- a) Hipotesis 1 (H1), Bukti Fisik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) diterima, hal ini diperoleh dari hasil analisis regresi yaitu t-hitung $X1 = 2,978$ dan nilai signifikansi $X1$ sebesar $0,007 < 0,05$ (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan kata lain H1 diterima. Hal ini berarti Bukti Fisik berkaitan dan berpengaruh pada kepuasan pasien di Puskesmas Wonokerto Sukamaju.
- b) Hipotesis 2 (H2), Empati (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) diterima, hal ini diperoleh dari hasil analisis regresi yaitu t-hitung $X2 = 1,990$ dan nilai signifikansi $X2$ sebesar $0,058 > 0,05$ (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa Empati (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan kata lain H2 diterima. Hal ini berarti Empati berkaitan dan berpengaruh pada kepuasan pasien di Puskesmas Wonokerto Sukamaju.
- c) Hipotesis 3 (H3), Kehandalan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) diterima, hal ini diperoleh dari hasil analisis regresi yaitu t-hitung $X3 = 3,386$ dan nilai signifikansi $X3$ sebesar $0,002 < 0,05$ (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa Kehandalan (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan kata lain H3 diterima. Hal ini berarti Kehandalan berkaitan serta berpengaruh pada kepuasan pasien di Puskesmas Wonokerto Sukamaju.
- d) Hipotesis 4, (H4), Daya Tanggap (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) ditolak, hal ini diperoleh dari hasil analisis regresi yaitu t-hitung $X4 = 2,140$ dan nilai signifikansi $X4$ sebesar $0,043 < 0,05$ (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap (X4) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan kata lain H4 diterima. Hal ini berarti Daya Tanggap berkaitan juga berpengaruh pada kepuasan pasien di Puskesmas Wonokerto Sukamaju.
- e) Hipotesis 5, (H5), Jaminan (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) ditolak, hal ini diperoleh dari hasil analisis regresi yaitu t-hitung $X4 = 1,759$ dan nilai signifikansi $X5$ sebesar $0,091 > 0,05$ (taraf nyata 5%), maka dapat disimpulkan bahwa Jaminan (X5) secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan kata lain H5 ditolak. Hal ini berarti Jaminan tidak berkaitan dan tidak berpengaruh pada kepuasan pasien di Puskesmas Wonokerto Sukamaju.

Pembahasan

Pengaruh Bukti Fisik (*Bukti Fisik*) Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh *Bukti Fisik* terhadap Kepuasan Pasien diperoleh nilai thitung = $2,978 > ttabel = 1,985$ dengan nilai signifikan $X1$ sebesar $0,000 < 0,05$ (taraf nyata 5%). Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Bukti Fisik* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan kata lain H1 diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017) yang

menyatakan bahwa *Bukti Fisik* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Sementara itu hasil ini juga didukung oleh hasil penelitian sebelumnya oleh Rosalia & Purnawati (2018), Taufik (2019) dan Kosnan (2020) dimana *Bukti Fisik* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Kepuasan pasien adalah kondisi dimana harapan pasien mampu dipenuhi oleh produk / layanan (Kotler & Armstrong, 2016). Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi tempat berobat tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik (Pangerapan, Palandeng dan Rattu, 2018). Salah satu indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien pada penelitian ini adalah bukti fisik.

Penelitian ini bisa menunjukkan hubungan yang positif antara *Bukti Fisik* dan kepuasan pasien dikarenakan bukti fisik (*Bukti Fisik*) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Perlengkapan dan material yang digunakan Puskesmas Wonokerto, serta penampilan tenaga pelayanan Kesehatan, juga kondisi lingkungan yang bersih dan nyaman dapat mempengaruhi kenyamanan pasien Puskesmas Wonokerto. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas responden menyatakan setuju atas pernyataan tersebut, artinya kondisi fisik Puskesmas Wonokerto sudah sesuai dengan keinginan pasien.

Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian yang menguji pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien dilakukan uji t dan diperoleh nilai t hitung sebesar 1,990 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi $X^2 = 0,007 < 0,05$ (pada tingkat signifikansi 5%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya H2 diterima. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kosnan (2020) yang menyatakan bahwa Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi ini tercermin dalam bagaimana rumah sakit meyakinkan pelanggannya bahwa mereka unik dan istimewa, dengan memberikan perhatian pribadi terhadap kebutuhan dan keluhan khusus mereka. Pasien pada umumnya ingin diperlakukan dengan hati-hati dan perhatian, dan dengan memberikan ini, rumah sakit dapat meningkatkan kepercayaan mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rosalia & Purnawati (2018) yang menyimpulkan bahwa variabel Empati berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017), Empati membantu mempererat hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien, yang pada akhirnya berujung pada peningkatan kepuasan pasien. Keterampilan komunikasi dan manajemen hubungan yang baik di antara tenaga kesehatan rumah sakit sangat penting untuk membangun empati dengan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa terdapat hubungan positif antara Empati dengan Kepuasan Pasien, yang berarti bahwa petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wonokerto lebih memberikan perhatian dan empati kepada pasien.

Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh *Kehandalan* terhadap Kepuasan Pasien diperoleh nilai t hitung = 3,386 > t tabel = 1,985 dengan nilai signifikan X^3 sebesar $0,058 < 0,05$ (taraf nyata 5%). Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Kehandalan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan kata lain H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa keinginan pasien mengenai

Keandalan petugas layanan Kesehatan pada Puskesmas Wonokerto sudah terpenuhi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosalia & Purnawati (2018) yang menyatakan bahwa variabel *Kehandalan* mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel Kepuasan Pasien. Hasil ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya oleh Kosnan (2020) dimana *Kehandalan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017). *Kehandalan* atau *Kehandalan* mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten yang memenuhi harapan pasien. Ini termasuk tepat waktu, memberikan tingkat layanan yang sama kepada semua pasien tanpa kesalahan, memiliki sikap welas asih, dan sangat akurat. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencerminkan kepercayaan rumah sakit. Menurut penelitian Rizal, Marwati, dan Solikhah (2021), reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan penting untuk semua penyedia layanan, tetapi memiliki dampak yang sangat signifikan dalam layanan kesehatan di mana keterampilan dan kompetensi klinis tenaga kesehatan sangat penting untuk memberikan perawatan yang efektif dan dapat dipercaya kepada pasien.

Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh *Daya Tanggap* terhadap Kepuasan Pasien diperoleh nilai thitung = 2,140 > ttabel = 1,985 dengan nilai signifikan X_4 sebesar $0,002 < 0,05$ (taraf nyata 5%). Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Daya Tanggap* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan kata lain H_4 diterima. Hal ini berarti kemampuan tenaga layanan kesehatan Puskesmas Wonokerto dalam memberikan penjelasan yang cepat tanggap dalam pelayanan.

Pendapat bahwa *Daya Tanggap* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien diperkuat oleh penelitian Sari (2017) yang menyatakan bahwa *Daya Tanggap* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara khusus, kualitas daya tanggap, yang mencakup tenaga kesehatan yang penuh perhatian dan tulus yang mendengarkan keluhan dan segera menangani masalah layanan, berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan (pasien) di Rumah Sakit "X". Temuan ini menunjukkan bahwa peran tenaga kesehatan rumah sakit dalam memberikan layanan berkualitas yang memenuhi beragam kebutuhan dan preferensi pasien sangat penting. Selain itu, rumah sakit harus terus mempertahankan standar yang tinggi untuk menjamin kepuasan pasien. Penelitian Rizal, Marwati & Solikhah (2021) juga mendukung temuan tersebut, menunjukkan bahwa *Daya Tanggap* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki nilai tertinggi, dengan fokus khusus pada komunikasi tenaga kesehatan yang selalu tepat saat menangani kebutuhan dan keluhan pasien.

Pengaruh Kepastian (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh *Jaminan* terhadap Kepuasan Pasien diperoleh nilai thitung = 1,759 < ttabel = 1,985 dengan nilai signifikan X_5 sebesar $0,091 > 0,05$ (taraf nyata 5%). Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Jaminan* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan kata lain H_5 ditolak. Hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas layanan kesehatan pada Puskesmas Wonokerto telah terpenuhi sebab berpengaruh positif, namun karena pada penelitian ini hasilnya tidak

signifikan maka artinya tidak terdapat keterkaitan antara variabel *Jaminan* terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian pasien terhadap kemampuan dan Tindakan yang dilakukan oleh para tenaga layanan kesehatan pada Puskesmas Wonokerto.

Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian dari Taufik (2019) yang menyatakan bahwa variabel *Jaminan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil tingkat *Jaminan* yang tidak signifikan ini juga tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Rizal, dkk (2021) yang menunjukkan bahwa dimensi *Jaminan* (*Assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Setelah dilakukan pengolahan data dan pengujian, penelitian ini menghasilkan nilai F sebesar 33,762 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 atau taraf signifikan 5%. Karena nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, berarti variabel X yang meliputi Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), dan *Jaminan* (X5) **berpengaruh secara simultan** (gabungan). terhadap Kepuasan Pasien (Y). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Sari (2017), Rosalia & Purnawati (2018), Kosnan (2020), dan Rizal et al. (2021), yang juga menemukan bahwa indikator kualitas pelayanan tersebut secara kolektif mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga setiap indikator tersebut dapat dibenahi oleh Puskesmas Wonokerto untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Pada hasil penelitian secara parsial, ditemukan bahwa *Kehandalan* (*Kehandalan*) memberikan pengaruh paling tinggi dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan pasien lebih memperhatikan kehandalan petugas layanan Kesehatan pada Puskesmas Wonokerto dalam memberikan pelayanan. Sebagai indikator yang memegang pengaruh paling tinggi, hal ini menunjukkan bahwa petugas layanan Kesehatan pada Puskesmas Wonokerto Sukamaju telah memenuhi keinginan pasien, sehingga mampu memuaskan Kepuasan Pasien yang datang berobat. Indikator terbesar pada hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal, dkk (2021) dimana menyatakan bahwa dimensi *Kehandalan* memberikan pengaruh yang erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Temuan investigasi ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017) yang menyimpulkan bahwa kehandalan merupakan elemen yang meningkatkan kepuasan klien dan juga menunjukkan kepercayaan rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengaruh kualitas layanan *Bukti Fisik*, *Empati*, *Kehandalan*, dan *Daya Tanggap* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan untuk indikator *Jaminan* menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Penulis menyarankan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat untuk memperluas variabel bebas penelitian agar lebih banyak diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien. Selain itu, bagi tenaga kesehatan di Puskesmas Wonokerto Sukamaju untuk mempertahankan Kepuasan Pasien dalam aspek *Bukti Fisik* (Fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Empathy* (empati). Serta meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek *Assurance* (jaminan) agar kepuasan pasien meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, 1(2).
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. Pearson Education, Inc.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9-18.
- Putri, A. H., Rombe, E., & Chalil, C. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kamonji Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 3(1), 105-110.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54-62.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. Doctoral dissertation, Udayana University.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "X". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*. 6(1), 151-158.
- Sari, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194-207.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45-64.
- Taufik, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poncowati Kabupaten Lampung Tengah. *JURNAL SIMPLEX*, 2(3).
- Tores, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 116-128.
- Diambil dari website;
<https://promkes.kemkes.go.id/promosi-kesehatan>