

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang

Fa Ika Agustya¹, Dea Allan Karunia Sakti², Firstanto Agung Pribadi³

^{1,2} Poltekkes Kemenkes Malang, Jl Besar Ijen 77C, Malang 65119

³ RSUD Dr. Saiful Anwar, Jl Jaksa Agung Suprpto, Malang 65112

faika.agus25@gmail.com, deaallansakti@poltekkes-malang.ac.id; pribadiagung1971@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan (dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), bukti langsung (*tangible*)) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Analisis data menggunakan uji regresi linear berganda. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel empati (*empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel bukti langsung (*tangible*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dapat disimpulkan, terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Kata kunci: Dimensi Mutu, Kepuasan Pasien, Tempat Pendaftaran Pasien

The Effect Of Service Quality To Patient Satisfaction At Patient Registration Puskesmas Palang

Abstract

Measurement of service quality and patient satisfaction surveys in the registration section need to be carried out as an evaluation of the services provided. This study aims to analyze the effect of the dimensions of service quality (dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) with patient satisfaction at the Puskesmas Palang. This research uses quantitative research with a cross-sectional approach. The sample in this study was 96 people. The sampling technique uses accidental sampling. Data analysis using multiple linear regression tests. Based on the partial test (t test) the reliability variable has a significant effect on patient satisfaction at the Puskesmas Palang. Responsiveness variable has a significant effect on patient satisfaction. Assurance variable has a significant effect on patient satisfaction. Empathy variable has a significant effect on patient satisfaction. Direct evidence variable (tangible) has a significant effect on patient satisfaction. So it can be concluded, there is an influence of patient satisfaction on service quality.

Keywords: *Dimensions of Quality, Patient Satisfaction, Place of Patient Registration*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Permenkes No. 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi pada bagian lampiran I Standar Akreditasi Puskesmas menyebutkan bahwa agar Puskesmas dapat menjalankan fungsinya secara optimal perlu dikelola dengan baik mulai dari sumber daya yang digunakan, proses pelayanan hingga kinerja pelayanan karena masyarakat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, serta dapat membantu kebutuhan mereka. Oleh karena itu upaya peningkatan mutu perlu diterapkan dalam pengelolaan puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat melalui upaya pemberdayaan masyarakat dan swasta (Permenkes, 2015).

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan fasyankes adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah pasien yang merasa puas apabila pelayanan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Husada dan Rosita, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan. Setiap orang akan menilai mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar atau kriteria yang berbeda-beda. Penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Liong, Kolibu et al. 2019).

Dalam menentukan kualitas pelayanan, terdapat 5 faktor utama yang menjadi penentunya yaitu : tampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan lima dimensi tersebut dapat diketahui ada atau tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Fatmasari, Suryoputro et al. 2017). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan telah ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Pada Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal disebutkan untuk kepuasan pasien adalah 95%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Mawadda (2022) di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara, didapatkan hasil pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) kepuasan pasien 84,5%. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) kepuasan pasien 85,6%. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) kepuasan pasien 78,4%. Pada dimensi asuransi (*assurance*) kepuasan pasien 74,2%. Pada dimensi empati (*empathy*) kepuasan pasien 80,4%. Dan untuk kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan, didapatkan bahwa yang menyatakan puas 86,6% . Hasil ini diketahui tidak mencapai standar minimal pelayanan puskesmas yang telah ditetapkan oleh menteri kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner terkait dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R table	Keterangan
Keandalan (<i>Reliability</i>)	X1.1	0.803	0.3610	Valid
	X1.2	0.979	0.3610	Valid
	X1.3	0.973	0.3610	Valid
	X1.4	0.972	0.3610	Valid
	X1.5	0.961	0.3610	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	X1.1	0.364	0.3610	Valid
	X1.2	0.859	0.3610	Valid
	X1.3	0.367	0.3610	Valid
	X1.4	0.825	0.3610	Valid
	X1.5	0.653	0.3610	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	X1.1	0.605	0.3610	Valid
	X1.2	0.658	0.3610	Valid
	X1.3	0.493	0.3610	Valid
	X1.4	0.620	0.3610	Valid
	X1.5	0.377	0.3610	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	X1.1	0.367	0.3610	Valid
	X1.2	0.378	0.3610	Valid
	X1.3	0.369	0.3610	Valid
	X1.4	0.817	0.3610	Valid
	X1.5	0.516	0.3610	Valid
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	X1.1	0.657	0.3610	Valid
	X1.2	0.543	0.3610	Valid
	X1.3	0.906	0.3610	Valid
	X1.4	0.567	0.3610	Valid
	X1.5	0.388	0.3610	Valid
Kepuasan Pasien	Y.1	0.366	0.3610	Valid
	Y.2	0.775	0.3610	Valid
	Y.3	0.377	0.3610	Valid
	Y.4	0.679	0.3610	Valid
	Y.5	0.633	0.3610	Valid

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada setiap variabel dikatakan valid karena memiliki nilai r hitung $>$ r tabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,925	Reliabel
<i>Responsivene ss</i>	0,706	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,679	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,780	Reliabel
<i>Tangible</i>	0,740	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,678	Reliabel

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada setiap variabel dikatakan reliabel karena *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	.18652609
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.099
	Negative	-.104
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil uji normalitas dengan *Kolmogorov Smirnov Test* diketahui nilai sig didapat dari variabel dimensi mutu pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) dan kepuasan pasien memiliki nilai sig 0.062. Dapat dikatakan bahwa nilai sig pada variabel penelitian > 0.05 yang mencerminkan data cukup terhadap asumsi normalitas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.152	.082		1.863	.066		
	<i>Reliability</i>	-.035	.066	-.077	-.540	.591	.519	1.927
	<i>Responsiveness</i>	.069	.109	.196	.635	.527	.129	9.156
	<i>Assurance</i>	-.003	.085	-.007	-.032	.975	.214	4.676
	<i>Empathy</i>	-.141	.077	-.315	-1.836	.070	.355	2.820
	<i>Tangible</i>	.013	.074	.029	.169	.866	.355	2.821

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan untuk seluruh instrumen variabel tidak mengandung gejala (masalah) multikolinearitas atau bebas multikolinearitas. Karena nilai VIF < 10 atau nilai tolerance > 0,1.

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.610	1.107		2.357	.021
	<i>Reliability</i>	-.034	.076	-.069	-.451	.653
	<i>Responsiveness</i>	.107	.113	.297	.952	.344
	<i>Assurance</i>	-.009	.096	-.022	-.096	.924
	<i>Empathy</i>	-.151	.076	-.334	-1.976	.061
	<i>Tangible</i>	.006	.073	.015	.089	.929

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas didapatkan nilai sig > 0.05 yang mencerminkan pada desain regresi tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.677	2.202		4.395	.000
	<i>Reliability</i>	-.104	.151	-.094	-.687	.044
	<i>Responsiveness</i>	.296	.226	.369	1.312	.033
	<i>Assurance</i>	.043	.191	.047	.223	.024
	<i>Empathy</i>	-.058	.151	-.058	-.382	.004
	<i>Tangible</i>	.230	.146	.242	1.574	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan model regresi tersebut, maka hasil dari regresi berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

Koefisien regresi kehandalan (*reliability*) sebesar -0.104 dan memiliki tanda negatif artinya variabel ini tidak mempengaruhi kepuasan pasien tanpa adanya variabel yang lain.

Koefisien regresi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 0.296 dan memiliki tanda positif artinya jika persepsi *responsiveness* bernilai positif maka kepuasan pasien meningkat.

Koefisien regresi jaminan (*assurance*) sebesar 0.043 dan memiliki tanda positif artinya jika persepsi *responsiveness* bernilai positif maka kepuasan pasien meningkat.

Koefisien regresi empati (*empathy*) sebesar - 0.058 dan memiliki tanda negatif artinya variabel ini tidak mempengaruhi kepuasan pasien tanpa adanya variabel yang lain.

Koefisien regresi bukti langsung (*tangible*) sebesar 0.230 dan memiliki tanda positif artinya jika persepsi *tangible* bernilai positif maka kepuasan pasien meningkat.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.104	5	.221	6.010	.016 ^b
	Residual	3.305	90	.037		
	Total	4.409	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai sig F = 0.016 < 0.05. dapat di simpulkan untuk instrumen variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 8. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	9.677	2.202		4.395	.000
	<i>Reliability</i>	-.104	.151	-.094	-.687	.044
	<i>Responsiveness</i>	.296	.226	.369	1.312	.033
	<i>Assurance</i>	.043	.191	.047	.223	.024
	<i>Empathy</i>	-.058	.151	-.058	-.382	.004
	<i>Tangible</i>	.230	.146	.242	1.574	.009

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dipastikan memiliki pengaruh signifikan.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.495 ^a	.855	.814	1.19432

a. Predictors: (Constant), *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*

Berdasarkan table diatas, diketahui semua nilai *adjusted R² square* adalah 0.814, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* memiliki peranan secara bersamaan sebesar 81.4% kepada variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Sedangkan untuk sisanya yaitu sebesar 18,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan dalam penelitian ini, didapat angka F hitung angka sig $F = 0.016 < 0.05$. Hal ini menjelaskan bahwa H_0 dapat diterima sehingga dapat dikatakan bahwa dimensi mutu secara simultan berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien. Serta dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan desain model regresi secara bersama layak untuk menjelaskan variabel terikat.

Pada pengujian secara parsial menunjukkan bahwa terdapat terdapat pengaruh signifikan pada variabel dimensi mutu kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien tidak berpengaruh positif. Sedangkan, pada variabel dimensi mutu daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif, pada variabel dimensi mutu jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif. Pada variabel dimensi mutu empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien tidak berpengaruh positif, sedangkan pada variabel dimensi mutu bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif.

1. Pengaruh Mutu Pelayanan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Palang

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel kehandalan (*reliability*) sebesar -0.104 artinya jika mutu pelayanan di Puskesmas Palang mengalami peningkatan, maka kepuasan pasien tidak akan terpengaruhi. Koefisien bernilai negatif dan signifikan, hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.044 < 0.05$.

Hal ini bertolak belakang dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2006) mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah kehandalan.

Menurut asumsi peneliti, pasien tidak terlalu memperhatikan kehandalan (*reliability*) dalam hal kepuasan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Palang. Pada kuesioner penelitian, variabel kehandalan terdiri dari beberapa item yaitu pelayanan dimulai tepat waktu, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien, petugas mampu menangani masalah pasien dengan tepat dan profesional, petugas mendengarkan keluhan pasien dengan seksama, dan petugas membantu pasien jika pasien mengalami kesulitan. Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah sangat baik dan memuaskan oleh pasien di Puskesmas Palang, dapat dilihat dari hasil jawaban kuesioner sangat baik dan baik lebih besar dari jawaban kurang baik dan tidak baik. Akan tetapi, secara parsial (individu) dimensi mutu kehandalan (*reliability*) tanpa didukung oleh empat variabel yang lain, tidak dapat mempengaruhi variabel kepuasan pasien di Puskesmas Palang.

2. Pengaruh Mutu Pelayanan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Palang

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 0.296 artinya adalah jika mutu pelayanan mengalami peningkatan 1% maka kepuasan pasien akan mengalami peningkatan sebesar 29,6% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel ini menunjukkan semakin baik tingkat daya tanggap (*responsiveness*) maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Nilai signifikan ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan atau penurunan variabel daya tanggap (*responsiveness*) akan mempengaruhi kepuasan pasien. Secara parsial variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.033 < 0.05$, artinya kualitas pelayanan variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2006) mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah daya tanggap (*responsiveness*). Pada penelitian ini terdiri dari berbagai item, yaitu petugas memperlakukan pasien dengan sopan baik, petugas memberikan pelayanan dengan cekatan, petugas menjelaskan hal-hal yang dibutuhkan pasien, petugas cepat dan tanggap terhadap keluhan dan kendala yang pasien alami, dan petugas memberikan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti. Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah baik dan memuaskan bagi pasien di Puskesmas Palang, dapat dilihat dari hasil jawaban kuesioner sangat baik dan baik lebih besar dari jawaban kurang baik dan tidak baik.

Pada penelitian ini secara parsial (individu) variabel daya tanggap (*responsiveness*) memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Pengaruh yang signifikan ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel ini mampu mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun tanpa ditunjang dari ke empat variabel yang lain.

3. Pengaruh Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Palang

Dan hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel jaminan (*assurance*) sebesar 0.043 artinya jika mutu pelayanan mengalami peningkatan 1%, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 4,3% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel ini, menunjukkan semakin baik tingkat jaminan (*assurance*) maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya kepuasan pasien. Nilai signifikan ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan atau penurunan variabel jaminan (*assurance*) akan mempengaruhi kepuasan pasien. Secara parsial variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.024 < 0.05$, artinya kualitas pelayanan variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi mengenai dimensi mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah jaminan (*assurance*). Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan petugas loket pendaftaran dapat meningkatkan rasa kepuasan pada pasien. Indikatornya meliputi kemampuan petugas dalam memberikan saran dengan jelas dan mudah dipahami, petugas memberikan pelayanan dengan teliti, petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, petugas memberikan rasa aman, bebas dari resiko dan tanpa keragu-raguan dalam melayani pasien (menjaga kerahasiaan identitas pasien), petugas yang memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk melayani dan menangani keluhan pasien. Semua indikator tersebut dinyatakan sudah baik

dan memuaskan oleh pasien di Puskesmas Palang, dapat dilihat dari hasil jawaban kuesioner sangat baik dan baik lebih besar dari jawaban kurang baik dan tidak baik.

Pada penelitian ini secara parsial (individu) variabel jaminan (*assurance*) memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Pengaruh yang signifikan ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel ini mampu mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun tanpa ditunjang dengan keempat variabel yang lain.

4. Pengaruh Mutu Pelayanan Dimensi Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Palang

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel empati (*empathy*) sebesar -0.058 artinya artinya jika mutu pelayanan di Puskesmas Palang mengalami peningkatan, maka kepuasan pasien tidak akan terpengaruhi. Koefisien bernilai negatif dan signifikan, Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.004 < 0.05$.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia (2016) yang berjudul “Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien” yang menunjukkan hasil bahwa dimensi empati (*empathy*) berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, pasien tidak terlalu memperhatikan empati (*empathy*) dalam hal kepuasan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Palang. Pada kuesioner penelitian, variabel kehandalan terdiri dari beberapa indikator yaitu petugas memberikan informasi sesuai kebutuhan pasien, petugas mampu menciptakan rasa nyaman dan aman bagi pasien, petugas melayani dengan penuh perhatian, petugas melayani pasien dengan sabar, petugas memberi jawaban yang mudah dimengerti. Hal ini dikarenakan sebagian besar pasien sudah memahami alur pelayanan dan juga informasi lain seputar pelayanan sehingga mereka tidak memerlukan penjelasan dari petugas. Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah sangat baik dan memuaskan oleh pasien di Puskesmas Palang, dapat dilihat dari hasil jawaban kuesioner sangat baik dan baik lebih besar dari jawaban kurang baik dan tidak baik. Akan tetapi, secara parsial (individu) dimensi mutu empati (*empathy*) tanpa didukung oleh empat variabel yang lain, tidak dapat mempengaruhi variabel kepuasan pasien di Puskesmas Palang.

5. Pengaruh Mutu Pelayanan Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Palang.

Dan hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel bukti langsung (*tangible*) sebesar 0.230 artinya jika mutu pelayanan mengalami peningkatan 1%, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 23% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel ini, menunjukkan semakin baik tingkat bukti langsung (*tangible*) maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya kepuasan pasien. Nilai signifikan ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan atau penurunan variabel bukti langsung (*tangible*) akan mempengaruhi kepuasan pasien. Secara parsial variabel bukti langsung (*tangible*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.033 < 0.05$, artinya kualitas pelayanan variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi mengenai dimensi mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah bukti langsung (*tangible*). Penampilan petugas, kenyamanan dan kebersihan lingkungan dapat meningkatkan kepuasan pada pasien. Indikatornya petugas berpenampilan rapi dan bersih,

tersedia tempat duduk pada ruang tunggu pendaftaran, ruang tunggu pendaftaran bersih, nyaman, dan rapi, serta terdapat petunjuk informasi secara tertulis dan jelas. Semua indikator tersebut dinyatakan sudah baik dan memuaskan oleh pasien di Puskesmas Palang, dapat dilihat dari hasil jawaban kuesioner sangat baik dan baik lebih besar dari jawaban kurang baik dan tidak baik.

Pada penelitian ini secara parsial (individu) variabel jaminan (*assurance*) memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Pengaruh yang signifikan ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel ini mampu mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun tanpa ditunjang dengan keempat variabel yang lain.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah bukti langsung (*tangible*).

Hasil pengujian dalam analisis regresi linear berganda diperoleh hasil pengujian dengan persamaan $Y = 0.152 - 0.104 X_1 + 0.296 X_2 + 0.043 X_3 - 0.058 X_4 + 0.230 X_5$. Hal ini menunjukkan bahwa yang mendominasi atau paling besar pengaruhnya secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang adalah variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,296.

Berdasarkan dari hasil pembahasan diatas, mutu pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Palang yang meliputi dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), empati (*empathy*) dan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel daya tanggap (*responsiveness*). Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Palang dipengaruhi oleh variabel-variabel diatas. Pelayanan yang diberikan mampu faktor penentu keberhasilan dalam upaya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

SIMPULAN

Bagian Simpulan berisi temuan penelitian dalam bentuk jawaban atas pertanyaan penelitian atau dalam bentuk esensi dari hasil diskusi. Simpulan disajikan dalam bentuk paragraf.

1. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel kehandalan (*reliability*) sebesar -0.104 Koefisien bernilai negatif dan signifikan, hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.044 < 0.05$. Nilai negatif dari variabel kehandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa peningkatan variabel kehandalan tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
2. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 0.296. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel ini menunjukkan semakin baik tingkat daya tanggap (*responsiveness*) maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Secara parsial variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.033 < 0.05$, artinya kualitas pelayanan variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Dan hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel jaminan (*assurance*) sebesar 0.043. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel ini, menunjukkan semakin baik tingkat jaminan (*assurance*) maka akan diikuti dengan semakin

- meningkatkan kepuasan pasien. Secara parsial variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.024 < 0.05$.
4. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel empati (*empathy*) sebesar -0.058. Koefisien bernilai negatif dan signifikan, hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.004 < 0.05$. Nilai negatif dari variabel empati (*empathy*) menunjukkan bahwa peningkatan variabel kehandalan tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
 5. Dan hasil analisis menunjukkan bahwa angka koefisien regresi variabel jaminan (*assurance*) sebesar 0.230. Koefisien bernilai positif dan signifikan. Nilai positif dari variabel ini, menunjukkan semakin baik tingkat bukti langsung (*tangible*) maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya kepuasan pasien. Nilai signifikan ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan atau penurunan variabel bukti langsung (*tangible*) akan mempengaruhi kepuasan pasien. Secara parsial variabel bukti langsung (*tangible*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Hal ini terbukti dari nilai signifikan yaitu $0.033 < 0.05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, N. A. (2015). Tinjauan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Aulia Tahun 2017, Akademi Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Bhumi Husada Jakarta.
- Fatmasari, E. Y., et al. (2017). "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*(Vol 5, No 4 (2017): Juli): 33-42.
- Firdaus, F. F. and A. Dewi (2015). "Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul." *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*4(2).
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hastuti, S. K. W., et al. (2017). "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta." *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat* 11(2): 161-168.
- Herlambang, S. Cara mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Yogyakarta:Gosyen Publishing ; 2012.
- Hernaeny, Ul'fah (2021). *POPULASI DAN SAMPEL. Pengantar Statistika 1*, Bandung: Penerbit Medis Sains Indonesia.
- Herpan, H., & Wardani, Y. (2012). Analisis kinerja perawat dalam pengendalian infeksi nosokomial di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Daulan*, 6(3), 24846.
- Husada, I. A. W. S. B. and P. A. Rosita (2018). "Faktor-faktor Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Pendaftaran Bagian TPPRJ di RSUD DR Harjono S Ponorogo."
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). TINJAUAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI KARTINI TAHUN 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 1(1), 36-41.

- Kementerian Kesehatan RI. (2008). permenkes ri 269/MENKES/PER/III/2008. In *Permenkes Ri No 269/Menkes/Per/Iii/2008* (Vol. 2008, p. 7).
- Liong, C. M., Et Al. (2019). "Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol." *Kesmas* 8(7).
- Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat,2006), hlm. 182.
- Nasution, H. F. (2016). Instrumen penelitian dan urgensinya dalam penelitian kuantitatif. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 4(1), 59-75.
- Nurdini, A. (2006). " CROSS-SECTIONAL VS LONGITUDINAL": PILIHAN RANCANGAN WAKTU DALAM PENELITIAN PERUMAHAN PERMUKIMAN. *DIMENSI (Journal of Architecture and Built Environment)*, 34(1), 52-58.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2016, Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 Tahun 2019, Jakarta: Direktorat Jendral Bina pelayanan Medik; 2014.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tahun 2014 Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik; 2014.
- Ratu Julianti, J. (2022). *Analisis Hubungan Perilaku Pencegahan Keputihan Remaja Putri Di SMKN 9 Kota Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Indonesia Timur).