

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo)

Moch. Ikhwan Amrulloh

ikhwanamrulloh@gmail.com

Suwitho

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Tarik District Health Center, Sidoarjo Regency. This type of research is categorized as a descriptive analysis research using a quantitative approach. The population of patients who use health services at the Tarik District Health Center, Sidoarjo Regency. The number of samples calculated using the lameshow formula was obtained as many as 100 respondents. The sampling technique uses accidental sampling, namely sampling based on anyone who meets the researcher at a predetermined place. Data collection is used through the distribution of questionnaires. The data analysis technique was performed using multiple linear regression. The dependent variable used in this study is patient satisfaction, while the independent variables are Tangible, Reliability, Empathy, Responsiveness, and Assurance. The results showed that the Tangible variable, the Reliability variable, the Emphaty variable, the Responsiveness variable, and the Assurance variable both had a significant effect on Patient satisfaction at the Tarik District Health Center, Sidoarjo Regency according to the hypothesis test obtained through the SPSS (Statistical Product and Service Solution) application version 2.5.

Keywords: quality of service, patient satisfaction, Puskesmas Tarik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada pasien yang melakukan penggunaan jasa kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo. Jumlah sampel yang dihitung menggunakan rumus lameshow didapatkan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang bertemu peneliti pada tempat yang sudah ditentukan. Pengumpulan data digunakan melalui penyebaran angket. Teknik analisis data yang dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Variabel dependen yang dipakai pada penelitian ini adalah kepuasan Pasien, sedangkan variabel independennya adalah variabel *Tangible*, variabel *Reliability*, variabel *Emphaty*, variabel *Responsiveness*, dan variabel *Assurance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, variabel *Reliability*, variabel *Emphaty*, variabel *Responsiveness*, dan variabel *Assurance* sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo menurut uji hipotesis yang di peroleh melalui aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 2.5.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, Puskesmas Tarik

PENDAHULUAN

Kehidupan sehat adalah kehendak semua pihak. Bukan hanya perorangan, tetapi juga keluarga dan kelompok masyarakat Depkes RI (2009). Masalah kesehatan bagi masyarakat sudah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Seiring dengan kesadaran sosial masyarakat yang meningkat, dimana masyarakat semakin sadar kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan konsumen. Maka dari itu harus di selenggarakan pelayanan kesehatan dengan berbagai cara. Masyarakat yang sehat fisik dan psikisnya akan mudah

dikembangkan untuk meningkatkan produktivitas, sehingga dapat menjadi nilai tambah bagi perekonomian. Hal ini sejalan dengan ungkapan dari *World Health Organization* (WHO) pada tahun 1947 yang menyatakan bahwa, kesehatan adalah keadaan yang sempurna dari setiap individu baik secara fisik, mental, dan sosial .

Pada era globalisasi, dinamika usaha semakin ketat dan keras termasuk pada dunia layanan kesehatan. Penjaminan mutu pelayanan adalah hal terpenting dalam persaingan dunia usaha jasa. Ali Gufran (dalam Machmud,2008:186) layanan bermutu dalam arti yang lebih luas adalah sejauh mana kenyataan layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan, kriteria dan standar profesional medis pada saat ini . Pada sisi yang lain mutu layanan kesehatan yang baik ialah ketika layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan *Standard operating procedure* (SOP) atau prosedur tetap medis. Pada kondisi persaingan yang ketat saat ini masyarakat Indonesia kurang percaya terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Menurut *Badan Pusat Statistik* (BPS) yang disampaikan langsung oleh presiden Jokowi , sekitar 2 juta warga negara Indonesia (WNI) pergi ke luar negeri untuk menjalani pengobatan baik itu di Malaysia, Jepang, Singapura, dan Amerika pada setiap tahun nya dan negara ditaksir kehilangan sekitar 97 Triliun rupiah.

Pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo yang terletak di Kecamatan Tarik adalah Puskesmas Tarik yang menyediakan berbagai macam pelayanan dan fasilitas, namun hal tersebut diduga belum memberikan hasil yang maksimal dengan kata lain belum memuaskan. Persoalan yang sering dikeluhkan oleh pasien ataupun keluarganya seperti waktu tunggu untuk pemeriksaan yang relatif lama, ruang tunggu yang kurang nyaman, toilet yang kurang bersih, dan berbagai petugas yang kurang ramah. Begitu pula dengan ketersediaan obat-obatan yang kurang lengkap sehingga pihak pasien harus menebus obat tersebut ke tempat lain. Terdapat kemungkinan belum memberikan hasil yang maksimal yang dirasakan masyarakat.

Mutu suatu pelayanan kesehatan dinilai baik, apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan harapan tingkat kepuasan rata-rata penduduk (Azwar1994:20). Didalam pelayanan jasa terdapat 5 faktor yang mempengaruhi sebuah mutu pelayanan yaitu bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan asuransi. Namun suatu pelayanan kesehatan masih terdapat gap research. Hal ini ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Rosa (2019) diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dianita (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Akan tetapi, menurut hasil penelitian Rianasari (2019) kualitas pelayanan yang diwakili variabel bukti langsung, keandalan, empati, daya tanggap, jaminan hanya berpengaruh 32% sedangkan 68% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah variabel berwujud (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tarik ?; (2) Apakah variabel empati (*Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tarik?; (3) Apakah variabel daya tanggap (*Responsivenes*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tarik ?; (4) Apakah variabel keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tarik ?; (5) Apakah variabel jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tarik ?. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel berwujud (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tarik; (2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel Empati (*Emphaty*) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tarik; (3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel daya tanggap (*Responsivenes*) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tarik; (4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien Puskesmas Kecamatan Tarik; (5)

Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien puskesmas Kecamatan Tarik.

TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan jasa, produk, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan Tjiptono (dalam Indrasari,2019:61). Sedangkan, menurut Lupioadi (dalam Indrasari,2019:62) adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang diterima. Terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yaitu : (1) Berwujud (*Tangible*): berwujud yaitu bukti nyata dari kepedulian, kemampuan, dan perhatian perusahaan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi, sebagai contohnya tampilan fisik suatu bangunan, sarana dan prasarana, penampilan dan karyawan, dan perlengkapan pendukung (Lupiyoadi, 2013:144); (2) Keandalan (*Reliability*) : keandalan adalah sebuah kemampuan suatu perusahaan dalam usaha melayani konsumen dengan baik agar sesuai dengan harapan konsumen dan mencapai kepuasan, antara lain ketepatan, pelayanan yang cepat, tidak melakukan suatu kesalahan, pelayanan yang ramah, simpatik, dan lainnya (Lupiyoadi, 2013:144); (3) Empati (*Emphaty*): empati merupakan perhatian karyawan suatu perusahaan kepada konsumen yang bersifat perseorangan atau personal (Lupiyoadi, 2013:144); (4) Daya tanggap (*Responsiveness*): Daya tanggap yaitu memberikan pelayanan dengan sikap yang cepat dan tanggap dengan tujuan supaya konsumen dapat terpuaskan (Lupiyoadi, 2013:144); (5) Jaminan (*Assurance*): Jaminan merupakan suatu layanan dalam bentuk penjaminan dan kepastian yang diterima oleh konsumen terkait dengan perilaku karyawan, sopan santun, berkomunikasi dengan baik, sehingga mampu menumbuhkan rasa kepercayaan dari konsumen (Lupiyoadi, 2013:144).

Kepuasan Konsumen

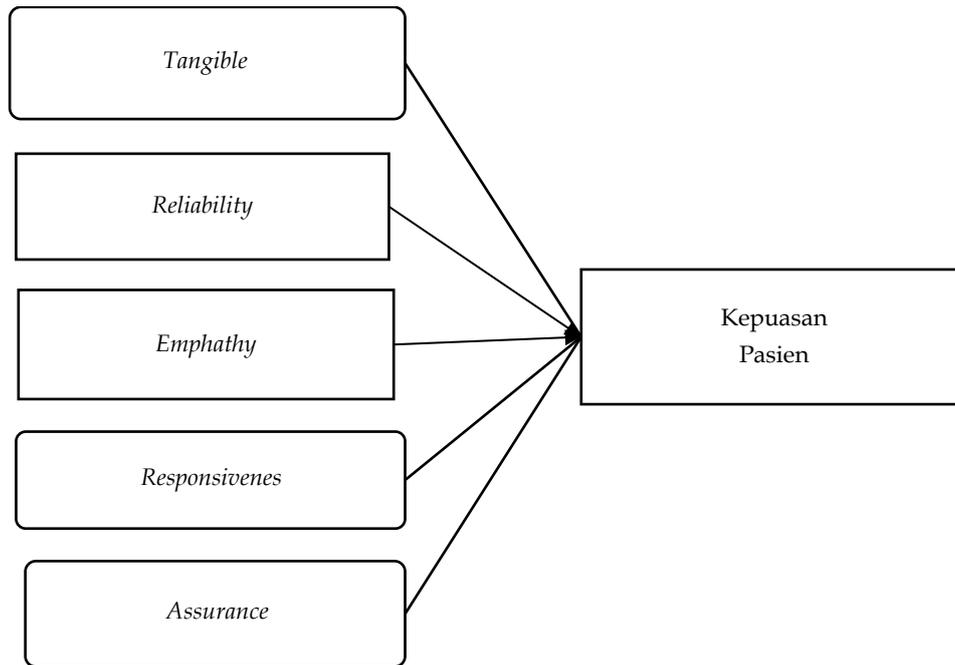
Engel (dalam Tjiptono,1996:146) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Kepuasan konsumen sangat tergantung dari persepsi atau harapan konsumen itu sendiri (Indrasari, 2019:82).

Penelitian Terdahulu

Rianasari (2019) berwujud berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sebaliknya penelitian Rosa (2019) menunjukkan bahwa berwujud Berpengaruh positif tetapi tidak signifikan Terhadap Kepuasan Pasien. Indrianty (2010) yang menjelaskan bahwa keandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sebaliknya penelitian Rianasari (2015) menjelaskan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan tidak terbukti. Rianasari (2019) Menerangkan variabel empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Sebaliknya penelitian Indrianty (2010) menyebutkan bahwa bahwa variabel empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Rianasari (2019) menerangkan bahwa aspek daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Berbeda dengan penelitian Rosa (2019) yang menyebutkan bahwa aspek daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Handayani (2016) yang menjelaskan bahwa aspek jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien, sebaliknya penelitian Rianasari (2019) menerangkan bahwa jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Rerangka Konseptual

Rerangka konseptual pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Berwujud (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien

Berwujud merupakan salah satu faktor yang penting dalam proses pelayanan jasa. Menurut Lupiyoadi (2013:144) mendefinisikan bukti nyata yaitu bukti nyata dari kepedulian, kemampuan, dan perhatian perusahaan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi. Berdasarkan penelitian terdahulu Rianasari (2019) berwujud berpengaruh positif dan signifikan. Statmen tersebut tidak senada dengan hasil penelitian Rosa (2019) Berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:
H1: Berwujud (*Tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien

Keandalan adalah sebuah kemampuan suatu perusahaan dalam usaha melayani pasien dengan baik agar sesuai dengan harapan konsumen dan mencapai kepuasan, antara lain ketepatan, pelayanan yang cepat, tidak melakukan suatu kesalahan, pelayanan yang ramah, simpatik, dan sebagainya. Ketika sebuah keandalan sudah dilaksanakan dan sesuai dengan harapan para konsumen tentu kepuasan konsumen akan terwujud Lupiyoadi (2013:144). Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Indrianty (2010) yang menjelaskan bahwa keandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Sedangkan hasil penelitian dari Rianasari (2015) menjelaskan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan tidak terbukti. Dengan demikian hipotesis masalah ini adalah:
H2: Keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Pasien

Menurut Zeithaml et al. (2004) Empati ialah sebuah sikap untuk memberikan perhatian penuh yang meliputi kemudahan dalam berkomunikasi yang baik dan memahami kenutuhan

para pelanggan. Empati akan sangat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan terhadap seberapa baik mutu pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh pihak perusahaan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rianasari (2019) Menerangkan variabel empati tidak berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Indrianty (2010) menyebutkan bahwa bahwa variabel empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan. Maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah: H3: Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien

Daya tanggap adalah keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap Zethaml et al. (2004). Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rianasari (2019) menerangkan bahwa aspek daya tanggap berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Tidak senada dengan hasil penelitian dari Rosa (2019) yang menyebutkan bahwa aspek daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan. Maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H4: Daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien

Jaminan sebagai kemampuan, kesopanan, dan sikap yang dipercaya yang dimiliki para karyawan, serta terbebas dari bahaya dan keragu-ruguan Zethaml et al. (2004). Dimensi layanan jasa yaitu jaminan ini berdasarkan sebuah penjaminan terhadap produk jasa yang ditawarkan agar tidak timbul keragu-ruguan dari para konsumen maupun calon konsumen untuk mengkonsumsi layanan jasa dari perusahaan tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Handayani (2016) yang menjelaskan bahwa aspek jaminan berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan penelitian dari Rianasari (2019) menerangkan bahwa jaminan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H5: Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan dengan cara mendalam dengan tujuan memahami sebuah fenomena atau sebuah permasalahan tertentu dalam kehidupan manusia Juliandi, Dkk (2014:12). Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah penelitian kausal yaitu tipe penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel bebas (*Independent*) berpengaruh terhadap variabel lain yaitu variabel terikat (*Dependent*).

Populasi merupakan keseluruhan objek yang akan atau ingin diteliti. Populasi juga biasa disebut dengan *universe*. Anggota populasi bisa berupa benda hidup maupun tak hidup (benda mati) yang dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diamati dan diukur Radjab dan Jam'an (2017). Populasi adalah totalitas dari seluruh bagian yang berada didalam sebuah wilayah penelitian. Populasi yang akan diteliti pada penelitian kali ini adalah pasien yang berobat pada kurun waktu bulan Januari 2023 yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti Juliandi et al. (2014). Populasi yang akan diteliti pada penelitian kali ini adalah pasien yang berobat pada kurun waktu bulan Januari 2023 yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

Teknik Pengambilan Sampel

Wakil - wakil dari populasi disebut dengan sampel Juliandi et al. (2014). Sedangkan menurut (Sugiyono,2015:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dipunyai populasi tersebut. Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik

pengambilan sampel yang terdapat pada nonprobability sampling yaitu accidental sampling. Menurut Sugiyono (2015:85) sampling isidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara keseluruhan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang diketemukan itu cocok sebagai sumber data.

Dikarenakan jumlah populasi yang belum diketahui secara pasti, maka ditentukan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow, yaitu:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} p (1-P)}{d^2} \quad n = \frac{0,5(1-0,5)(1,96^2)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

$n = 96,4$ disesuaikan menjadi 100 responden

Dari hasil perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Selanjutnya responden akan di bagi menjadi beberapa karakteristik yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, dan pekerjaan.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data primer yaitu metode angket yang disebar kepada para konsumen Puskesmas Tarik dengan menggunakan tabel yang akan diisi para responden kemudian disebar secara langsung sehingga hasil penelitiannya akan lebih jelas dan akurat. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan/pernyataan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang diberikan kepada responden. Kuisisioner biasanya digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, atau perilaku. Dengan adanya penyebaran kuisisioner diharapkan peneliti mampu memperoleh informasi yang bermanfaat. Hasil penyebaran kuisisioner kemudian dapat diukur melalui pengukuran skala likert dengan bobot nilai pada keterangan berikut (Sugiyono,2015:93)

Tabel 1
Bobot Jawaban Berdasarkan Skala Linkert

No	Alternatif	Bobot
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu- ragu (R)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian

Pada suatu penelitian pasti memiliki variabel yang akan diteliti. Kerlinger (dalam Juliandi, Dkk,2014:21) menjelaskan bahwa variabel ialah suatu sifat- sifat yang akan dipelajari, suatu simbol atau lambang yang ada padanya melekat bilangan atau nilai, bisa dibedakan, mempunyai variasi nilai ataupun perbedaan nilai. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi: (1) Variabel bebas (*Independent*) ialah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan nilai pada variabel lain. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu berwujud (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), empati (*Emphaty*), dan jaminan (*Assurance*); (2) Variabel terikat

(*Dependent*) ialah variabel yang dipengaruhi atau menjadi variabel yang tergantung dari variabel bebas. Variabel Terikat pada penelitian ini adalah kepuasan Pasien (konsumen).

Definisi Operasional Variabel

Berwujud (*Tangible*)

Berwujud merupakan penampilan dan kemampuan secara kasat mata yang dimiliki oleh para tenaga medis, staff administrasi, dan karyawan pembantu di Puskesmas Tarik Sidoarjo. Indikator berwujud dalam penelitian ini merujuk pada Tjiptono dan Chandra (2016) sebagai berikut : (1) Peralatan Modern; (2) Fasilitas yang berdaya tarik visual; (3) Karyawan yang berpenampilan menarik dan rapi.

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki oleh tenaga medis, staff administrasi, dan karyawan pembantu di Puskesmas Tarik Sidoarjo terutama dalam bidang penanganan kesehatan yang dapat menjadi pertimbangan calon pasien untuk berobat disana. Indikator Keandalan dalam penelitian ini merujuk pada Tjiptono dan Chandra (2016) sebagai berikut: (1) Menyediakan jasa sesuai dengan SOP; (2) Keterampilan tenaga medis; (3) Konsistensi dalam penyampaian informasi

Empati (*Empathy*)

Empati merupakan upaya dari Para tenaga medis, staff administrasi, dan karyawan pembantu di Puskesmas Tarik Sidoarjo untuk memberikan perhatian yang tulus secara personal kepada pasien dibarengi dengan usaha memahami apa yang di inginkan oleh pasien. Indikator Empati dalam penelitian ini merujuk pada Tjiptono dan Chandra (2016) adalah sebagai berikut ini: (1) Perhatian staff dan karyawan terhadap Pasien; (2) Staff dan karyawan memberikan pelayanan yang sesuai kemauan Pasien; (3) Sikap yang baik dari para staff dan karyawan.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kecepatan tanggapan dari pihak tenaga medis, staff administrasi, dan karyawan pembantu yang berada di Puskesmas Tarik Sidoarjo untuk menangani sebuah kejadian terutama dalam hal pertolongan pertama terhadap pasien. Indikator daya tanggap dalam penelitian ini merujuk pada Tjiptono dan Chandra (2016) sebagai berikut: (1) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan; (2) Layanan yang segera dan cepat bagi konsumen; (3) Kesiediaan untuk membantu pelanggan.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu sebuah pengetahuan, kesopanan, kesantunan, dan kemampuan para tenaga medis, staff administrasi maupun karyawan pembantu di Puskesmas Tarik Sidoarjo dengan tujuan menumbuhkan rasa percaya kepada para Pasien. Indikator jaminan dalam penelitian ini merujuk pada Tjiptono dan Chandra (2016:162-163) sebagai berikut: (1) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi; (2) Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan; (3) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Bahwasanya kepuasan konsumen merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya setara atau melewati harapan dari para konsumen. Sedangkan ketidakpuasan konsumen timbul karena konsumen merasa hasilnya tidak sesuai yang mereka harapkan. Kepuasan pasien dapat ketika Konsumen merasa puas, konsumen menjadi loyal, konsumen akan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen penelitian (Uji Kualitas Data)

Uji Validitas

Validitas berarti ketepatan atau kecermatan. Validitas merupakan sejauh mana alat ukur benar-benar mengukur apa yang memang akan diukur. Uji validitas bertujuan untuk mengukur tingkat validitas data yang digunakan dalam penelitian. Suatu kuesioner dapat dianggap valid ketika pertanyaan atau pernyataan yang dimuat dalam kuesioner tersebut dapat mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menentukan valid atau tidaknya instrumen penelitian, digunakan koreksi product moment (r), dengan kriteria pengujian sebagai berikut : (1) Apabila nilai r signifikansi $\geq 0,5$ maka instrumen variabel penelitian adalah valid; (2) Apabila nilai r signifikansi $\leq 0,5$ maka instrumen variabel penelitian adalah tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti keajegan atau konsistensi. Reliabilitas merupakan sejauhmana suatu pengukuran dapat dipercaya. Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah kuesioner tetap konsisten apabila digunakan lebih dari satu kali terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama.

Untuk menguji tingkat reliabilitas suatu kuesioner (angket penelitian) digunakan uji statistik Alpha Cronbach (α), dengan kriteria sebagai berikut: (1) Apabila nilai Alpha Cronbach (α) $\geq 0,6$ maka variabel penelitian tersebut reliabel; (2) Apabila nilai Alpha Cronbach (α) $\leq 0,6$ maka variabel penelitian tersebut tidak reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggambarkan suatu pengaruh dimana satu atau lebih variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y). Persamaan regresi linier berganda menurut Bungin (2018:222), sebagai berikut :

$$KP = b_0 + b_1Ta + b_2Rea + b_3Em + b_4Ress + b_5Ass$$

Keterangan :

- KP = Kepuasan konsumen (pasien)
- Ta = *Tangible* (berwujud)
- Rea = *Reliability* (keandalan)
- Em = *Empathy* (empati)
- Ress = *Responsiveness* (daya tanggap)
- Ass = *Assurance* (jaminan)
- b0 = Konstanta
- b1 = Koefisien regresi *tangible* (berwujud)
- b2 = Koefisien regresi *reliability* (keandalan)
- b3 = Koefisien regresi *emphaty* (empati)
- b4 = Koefisien regresi *ressponsiveness* (daya tanggap)
- b5 = Koefisien regresi *assurance* (jaminan)

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah yang digunakan dalam penelitian ini memiliki distribusi normal baik secara multivariant maupun univariant. Uji normalitas pada penelitian ini dalam program SPSS menggunakan Pendekatan Kolmogorov-Smirnov. Terdapat 2 kriteria yaitu: (1) Nilai signifikan $\geq 0,05$, maka hal ini menunjukkan bahwa data

tersebut berdistribusi normal; (2) Nilai signifikan $\geq 0,05$, maka hal ini menunjukkan bahwa data tersebut tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinieris

Uji multikolinieris merupakan sebuah alat uji yang bertujuan untuk mendeteksi apakah model regresi penelitian ditemukan adanya korelasi antara variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, empathy assurance*) atau tidak. Uji multikolinieris bisa dilakukan dengan melihat tolerance dan variance inflation factor (VIF). Menurut Ghozila (2016:104) kriteria pengambilan keputusan penggunaan nilai VIF adalah sebagai berikut : (1) Apabila nilai tolerance $\geq 0,10$ atau nilai VIF ≥ 10 maka tidak ada multikolinieritas diantara variabel independen; (2) Jika nilai tolerance $\leq 0,10$ atau nilai VIF ≤ 10 maka ada multikolinieritas diantara variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mendeteksi adanya potensi apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residu pada suatu pengamatan lainnya. Menurut Ghozali (2016:143) apabila grafik scatterplot menunjukkan sebaran dan residual hasilnya membentuk pola tertentu yang teratur, maka disebut heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas juga terjadi apabila bentuk pola terlihat jelas, serta titik penyebaran diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Sebaliknya, jika grafik scatterplot residual menunjukkan sebaran data tidak membentuk pola tertentu dan mengindikasikan bahwa residual error memiliki varians yang konstan disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu ketika tidak adanya heteroskedastisitas.

Uji Kelayakan Model

Uji F (Uji Kelayakan Model)

Uji F pada umumnya dilakukan untuk memperlihatkan apakah semua variabel bebas yang telah dimasukkan kedalam suatu model mempunyai pengaruh secara bersama terhadap variabel terkait (Ghozali, 2016:95). Pengerjaan uji F dilakukan untuk menguji kesesuaian model regresi linear berganda dengan tujuan untuk mengukur variabel *tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance* terhadap kepuasan pasien. Adapun kriteria pengambilan keputusan menurut Ghozali (2016:98) dalam uji F sebagai berikut : (1) Apabila nilai probabilitas F signifikansi $\geq 0,05$ maka dinyatakan tidak layak digunakan untuk analisis; (2) Apabila nilai probabilitas F signifikansi $\leq 0,05$ maka dapat dinyatakan layak digunakan untuk analisis.

Uji determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) memiliki fungsi sebagai pengukur seberapa jauh model dalam menerangkan kemampuan variasi variabel dependen. Ghozali (2016:95) menjelaskan bahwa nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel *tangible, reliability, empathy, responsiveness, assurance* yang mampu menjelaskan variasi perubahan keputusan pembelian dan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan dalam model.

Pengujian Hipotesis

Penggunaan uji t adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel *tangible, reliability, empathy, responsiveness, assurance* terhadap kepuasan pasien puskesmas Kecamatan Tarik Kabupaten Sidoarjo. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS, yang mana pengujian dilakukan dengan langkah-langkahnya sebagai berikut : (1) Menentukan derajat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 5\%$); (2) Menentukan Signifikansi: (a)

Jika nilai signifikansi (P Value) $\leq 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat; (a) Jika signifikansi (P value) $\geq 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Hasil pengujian validitas pernyataan terhadap beberapa variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2
Judul Tabel

Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
Tangible (T)	T ₁	0,806	0,000	Valid
	T ₂	0,805	0,000	Valid
	T ₃	0,841	0,000	Valid
	T ₄	0,844	0,000	Valid
Reliability (R)	R ₁	0,793	0,000	Valid
	R ₂	0,697	0,000	Valid
	R ₃	0,741	0,000	Valid
	R ₄	0,707	0,000	Valid
	R ₅	0,317	0,001	Valid
Emphaty (E)	E ₁	0,788	0,000	Valid
	E ₂	0,772	0,000	Valid
	E ₃	0,710	0,000	Valid
	E ₄	0,708	0,000	Valid
	E ₅	0,642	0,000	Valid
Responsiveness (Re)	Re ₁	0,756	0,000	Valid
	Re ₂	0,644	0,000	Valid
	Re ₃	0,738	0,000	Valid
	Re ₄	0,731	0,000	Valid
Assurance (A)	A ₁	0,838	0,000	Valid
	A ₂	0,746	0,000	Valid
	A ₃	0,849	0,000	Valid
	A ₄	0,685	0,000	Valid
	A ₅	0,195	0,000	Valid
Kepuasan Konsumen	KK ₁	0,862	0,000	Valid
	KK ₂	0,790	0,000	Valid
	KK ₃	0,904	0,000	Valid
	KK ₄	0,688	0,000	Valid

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa indikator dari variabel independen maupun variabel dependen menunjukkan hasil yang valid, karena nilai signifikansi $\leq 0,05$ sehingga dinyatakan bahwa semua variabel penelitian telah valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk menguji tingkat reliabilitas suatu kuesioner (angket penelitian) dapat dilihat pada hasil uji berikut ini:

Tabel 3
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,841	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,663	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,771	Reliabel
<i>Responsivenes</i>	0,686	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,691	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,822	Reliabel

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa item - item pernyataan setiap variabel yang digunakan dalam kuesioner ini telah reliabel, karena seluruhnya memiliki nilai Cronbach's Alpha ≥ 0.6 .

Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	Standardized Coefficients Beta
<i>Constant</i>	1,360	0,860	
<i>Tangible (T)</i>	0,075	0,035	0,065
<i>Reliability (R)</i>	0,129	0,031	0,146
<i>Emphaty (E)</i>	0,064	0,032	0,064
<i>Responsivenes (Re)</i>	0,269	0,058	0,201
<i>Assurance (A)</i>	0,655	0,031	0,884

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KP = 1,360 + 0,075 T + 0,129 R + 0,064 E + 0,269 Re + 0,655 A$$

Dari persamaan tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut : (1) Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan nilai β_0 (konstanta) sebesar 1,360. Nilai tersebut berarti bahwa jika variabel bebas *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty*, *Responsivenes*, *Assurance* sama dengan 0 atau konstan, maka Kepuasan Pasien sebesar 1,360; (2) Koefisien regresi *Tangible* (T) = 0,075 sehingga menunjukkan hubungan yang searah dan memiliki nilai positif antara variabel (*tangible*) terhadap kepuasan pasien. Dari hasil tersebut menyebutkan bahwa apabila semakin baik kualitas pelayanan dari variabel berwujud semakin tinggi pula kepuasan Pasien; (3) Koefisien regresi *Reliability* (R) = 0,129 sehingga menunjukkan hubungan yang searah dan memiliki nilai positif antara variabel (*reliability*) terhadap kepuasan pasien. Dari hasil tersebut menyebutkan bahwa apabila semakin baik kualitas pelayanan dari variabel keandalan semakin tinggi pula kepuasan Pasien; (4) Koefisien regresi *Emphaty* (E) = 0,064 sehingga menunjukkan hubungan yang searah dan memiliki nilai positif antara variabel (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien. Dari hasil tersebut menyebutkan bahwa apabila semakin baik kualitas pelayanan dari variabel empati semakin tinggi pula kepuasan Pasien; (5) Koefisien regresi *Responsivenes* (Re) = 0,269 sehingga menunjukkan hubungan yang searah dan memiliki nilai positif antara variabel (*responsivenes*) terhadap kepuasan Pasien. Dari hasil tersebut

menyebutkan bahwa apabila semakin baik kualitas pelayanan dari variabel daya tanggap semakin tinggi pula kepuasan Pasien; (6) Koefisien regresi *Assurance* (A) = 0,655 sehingga menunjukkan hubungan yang searah dan memiliki nilai positif antara variabel (*assurance*) terhadap kepuasan pasien. Dari hasil tersebut menyebutkan bahwa apabila semakin baik kualitas pelayanan dari variabel jaminan semakin tinggi pula kepuasan Pasien.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil pengujian normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 5
Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.28722634
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.057
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan hasil data pada Tabel 5, diketahui bahwa data variabel residual memiliki nilai Asymp. Sig. 0,200 lebih besar dari 0,05. Hasil ini menyimpulkan bahwa data adalah normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas disajikan melalui Tabel berikut:

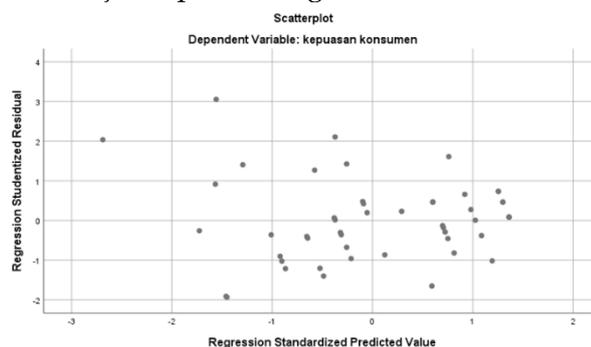
Tabel 6			
Uji Multikolinearitas			
Variabel	Tolerance	Variance Inflation Factor (VIF)	Keterangan
T	0,892	1,121	Tidak terjadi Multikolinearitas
R	0,643	1,554	Tidak terjadi Multikolinearitas
E	0,772	1,295	Tidak terjadi Multikolinearitas
Re	0,426	2,346	Tidak terjadi Multikolinearitas
A	0,470	2,126	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data sekunder, diolah 2023

Berdasarkan hasil data pada tabel 6 menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty*, *Responsioenes* dan *Assurance* memiliki nilai mendekati 1.00 dan nilai VIF < 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi Multikolinearitas. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antar variabel Kepuasan Konsumen dengan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty*, *Responsioenes* dan *Assurance* sehingga hasil yang didapat adalah tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Contoh gambar lain. Hasil disajikan pada sebagai berikut:



Gambar 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot
Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan Gambar Gambar 2 menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas dan titik - titik yang berada didalam menyebarkan di atas dan dibawah 0 pada sumbu Y (Kepuasan Konsumen), maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Dilakukannya Uji F ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang memiliki variabel *tangible, reliability, empathy, responsiveness, assurance* terhadap kepuasan pasien layak digunakan untuk model penelitian. Hasil pengujian ini dapat dilihat dalam tabel 7 berikut ini :

Tabel 7
Hasil Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	570.135	5	114.027	229.940	.000
Residual	46.615	94	.496		
Total	616.750	99			

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS didapatkan nilai tingkat signifikan sebesar 0.000 ($\leq 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible, Reliability, Emphaty, Responsioenes dan Assurance* mampu menjelaskan memprediksi variabel Kepuasan Pasien, sehingga model persamaan regresi layak.

Uji Determinasi R²

Dilakukannya uji koefisien determinasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel *Tangible, Reliability, Emphaty, Responsioenes, Assurance* yang mampu menjelaskan variasi perubahan Kepuasan Pasien dan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukan dalam model. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi (R²)
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.961 ^a	.924	.920	.740

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Hasil pada tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien determinasi atau R² (R Square) adalah 0,961 yang artinya *Tangible, Reliability, Emphaty, Responsiveness, Assurance* mampu memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Pasien sebesar 92,4% sedangkan, sisanya 7,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Dari tahapan uji hipotesis (uji t) yang telah dilakukan mendapati hasil yang sesuai pada tabel 9 dibawah ini :

Tabel 9
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Variabel	t	Sig.	Keterangan
<i>Tangible</i> → Kepuasan Konsumen	2,163	0,033	Signifikan
<i>Reliability</i> → Kepuasan Konsumen	4,117	0,000	Signifikan
<i>Emphaty</i> → Kepuasan Konsumen	1,991	0,049	Signifikan
<i>Responsiveness</i> → Kepuasan Konsumen	4,627	0,000	Signifikan
<i>Assurance</i> → Kepuasan Konsumen	12,380	0,000	Signifikan

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Pembahasan

***Tangible* Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pasien**

Tangible mempunyai peran dalam mempengaruhi Kepuasan Pasien. Keramahan dan kesopanan para staff administrasi, tenaga medis, dan para karyawan pembantu di Puskesmas Tarik Sidoarjo dalam menangani Pasien akan berpengaruh langsung terhadap penilaian pasien terhadap Puskesmas. Selain itu, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dugaan tentang kebersihan Puskesmas Tarik dan kelengkapan alat pembantu yang dirasa kurang memuaskan ternyata tidak tepat. Karena nyatanya sebagian besar Pasien merasa puas dan nyaman saat akan dirawat, mengantri ataupun setelah selesai mengkonsumsi pelayanan jasa kesehatan di Puskesmas Tarik Sidoarjo. Adanya lingkungan yang baik dari karyawan hingga fasilitas pendukungnya mampu mendorong imun dan semangat Pasien untuk lekas sembuh.

Pasien sangat peka terhadap lingkungan sekitar Puskesmas Tarik karena berhubungan langsung dengan kenyamanan saat mengantri maupun ketenangan saat menjalani pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual dan karyawan yang berpenampilan menarik dan rapi yang merupakan indikator variabel *Tangible* dapat meningkatkan kepuasan Pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rianasari (2019) dan Indrianty (2010) bahwa aspek bukti langsung (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pasien.

***Reliability* Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pasien Subbab**

Reliability mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tarik. Apabila sebuah instansi di bidang kesehatan memiliki kehandalan yang mumpuni seperti Staff administrasi yang handal di bidangnya, resepsionis yang mengetahui banyak hal tentang apa yang akan ditanyakan pasien, Tenaga medis yang memiliki sertifikat untuk melakukan

tindakan adalah sebuah hal yang positif yang di berikan kepada para Pasien. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penyediaan jasa sesuai SOP (*standard operational procedure*), Keterampilan tenaga medis pada Puskesmas Tarik Sidoarjo, dan konsistensi dalam penyampaian informasi kepada pasien yang merupakan indikator dari variabel *Reliability* dapat meningkatkan rasa senang dan nyaman saat para Pasien maupun keluarga Pasien yang sedang merasakan pelayanan. Hal tersebut akan menyebabkan Kepuasan Pasien penerima jasa di Puskesmas Tarik Sidoarjo terpenuhi.

Ketika sebuah kehandalan sudah dilakukan dan sesuai harapan Pasien tentu Kepuasan Pasien akan terwujud. Pasien merasa dilayani dengan baik saat para tenaga medis maupun staff karyawan dilingkungan kerja Puskesmas Tarik Sidoarjo bekerja dengan sesuai dengan kehandalan yang mereka miliki. Hal ini menguatkan pandangan bahwa *Reliability* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rianasari (2015) dan Handayani (2016) yang mengemukakan bahwa perhitungan variabel *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien.

***Emphaty* Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pasien**

Emphaty mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tarik. Empati adalah sebuah sikap peduli yang ditunjukkan seluruh karyawan Puskesmas terhadap Para Pasien. Karena pada dasarnya Pasien yang datang untuk memperoleh pelayanan medis mengharapkan sebuah pelayanan yang prima dengan pelayanan sepenuh hati. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa perhatian staff dan karyawan terhadap Pasien, staff dan karyawan memberikan pelayanan sesuai kemauan Pasien, Sikap yang baik dari para Staff dan karyawan yang merupakan indikator aspek *Emphaty* dapat meningkatkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tarik Sidoarjo. Dengan tindakan peduli tentu Pasien akan merasakan kenyamanan ketika berada di lingkup Puskesmas Tarik Sidoarjo. Tindakan- tindakan seperti bertanya ketika pasien kebingungan, memberikan jawaban yang sopan dan jelas sampai para Pasien merasa faham dan memberikan sebuah senyum yang akan menimbulkan energi positif terhadap para Pasien yang akan berobat.

Ketika Pasien atau keluarga Pasien yang berada dalam Puskesmas Tarik memperoleh pelayanan sepenuh hati dari para tenaga medis maupun staff karyawan yang berada di Puskesmas Tarik Sidoarjo, mereka akan merasa tenang dan nyaman ketika berada di lingkup Puskesmas Tarik. Hal ini menguatkan pandangan bahwa *Emphaty* mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rianasari (2019) dan Handayani (2016) yang mengemukakan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

***Responsivenes* Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pasien**

Responsivenes mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Pasien di Puskesmas Tarik Sidoarjo. Kesiapan merespon permintaan Pasien, layanan yang segera dan cepat bagi para Pasien, kesediaan untuk membantu para Pasien. Seluruh indikator aspek *Responsivenes* tersebut dapat meningkatkan kepuasan Pasien saat akan melakukan layanan medis di Puskesmas Tarik Sidoarjo. Dengan memperhatikan kebutuhan Pasien terutama yang membutuhkan penanganan cepat harus di barengi dengan kesiapan dan kemampuan para staff dan karyawan di lingkup kerja Puskesmas Tarik Sidoarjo, dan akan semakin menumbuhkan rasa nyaman dan percaya Pasien.

Temuan dari hasil penelitian ini mengemukakan bahwa semakin cepat tanggap staff dan karyawan Puskesmas Tarik dalam menangani Pasien akan semakin besar pula Kepuasan Pasien. Hal ini menguatkan pandangan bahwa *Responsivenes* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini dapat didukung dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Indrianty (2010) yang menjelaskan bahwa Daya

tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Penelitian lain yang mendukung adalah penelitian oleh Rianasari (2019) menerangkan bahwa *Responsiveness* atau daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Assurance Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pasien

Assurance memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tarik Sidoarjo. Apabila pelayanan dilakukan secara baik dan sesuai standar prosedur operasional akan membuat sebuah rasa akan keragu-raguan untuk berkunjung atau berobat hilang. Pasien akan merasa sangat tenang dan terjamin ketika para staff dan karyawan Puskesmas menjalankan pelayanan sesuai SOP yang berlaku. Membuat pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi, karyawan yang secara konsisten bersikap sopan, staff dan karyawan yang mampu menjawab pertanyaan para Pasien. Seluruh indikator *Assurance* dapat meningkatkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tarik.

Dengan rata-rata pengunjung Puskesmas yang berada di usia Produktif tentu penjaminan terhadap Pasien setelah mendapatkan layanan kesehatan di Puskesmas Tarik Sidoarjo akan menjadi sangat penting untuk keberlangsungan hidup mereka. Hal ini menguatkan pandangan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) dan Indrianty (2010) yang menerangkan bahwa Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji lima variabel dari kualitas pelayanan yaitu : *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty*, *Responsiveness* dan *Assurance* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan melalui beberapa uji yang telah dijelaskan, telah didapatkan kesimpulan yang didapat antara lain: (1) *Tangible* (Berwujud) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo. Puskesmas tersebut mampu memberikan bukti nyata dari kepedulian, kemampuan, dan perhatian perusahaan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi; (2) *Reliability* (Keandalan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo. Puskesmas tersebut mampu melayani pasien dengan baik, sehingga pasien mencapai kepuasan, antara lain ketepatan, pelayanan yang cepat, tidak melakukan suatu kesalahan, pelayanan yang ramah, simpatik, dan sebagainya; (3) *Emphaty* (Empati) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo. Puskesmas tersebut mampu memberikan perhatian penuh yang meliputi kemudahan dalam berkomunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien; (4) *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo. Puskesmas tersebut mampu memperlakukan pasiennya dengan cepat dan tanggap, sehingga menumbuhkan persepsi positif dari para pasien yang berkunjung pada puskesmas; (5) *Assurance* (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo. Puskesmas tersebut mampu memberikan jaminan sebagai kemampuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff dan perawat puskesmas.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Emphaty*, *Responsiveness* dan *Assurance*, serta satu variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen. Data variabel tersebut yang

digunakan pada penelitian ini, belum cukup untuk menjelaskan lebih jauh terkait faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

Saran

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti ingin menyampaikan saran yang harapannya dapat bermanfaat untuk kedepannya, yaitu: (1) Bagi Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo : Dibutuhkan konsistensi untuk menjaga kepercayaan para Pasien, terus memperhatikan kebutuhan Pasien secara mendetail dan tidak membedakan-bedakannya, harus terus melakukan perbaikan dan penambahan fasilitas agar pasien yang sedang mengkonsumsi jasa kesehatan di Puskesmas Tarik merasa nyaman; (2) Bagi Peneliti Selanjutnya : Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Puskesmas Kecamatan Tarik, Kabupaten Sidoarjo dengan memperbesar ukuran sampel, Setelah dilakukan penelitian ini diharapkan untuk selanjutnya bisa menggunakan model penelitian yang berbeda dan lokasi penelitian yang berbeda pula. Bukan hanya itu, diharapkan penelitian ini juga dapat dilanjutkan dengan menggunakan variabel- variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien. Contohnya tingkatan kepuasan dan juga dalam melayani pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., A. Valerie, L. Zeithaml dan L. Berry. 2004. *DELIVERING QUALITY SERVICE*. Maxwell Macmillan Canad. Toronto. Amerika Serikat.
- Anwar, A. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah)*. Cetakan Pertama Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia. Jakarta.
- Bahri, S. 2008. *Metode Penelitian Bisnis – Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Andi. Yogyakarta.
- Dianita, L.E. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Padang Ganting. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Batusangkar. Batusangkar
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Multivariate dengan Program Pada PT XL AXIATA Tbk .dan PT INDOSAT Tbk., Jurnal EMBA,63 IBM SPSS 23*. Cetakan Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Herwanto, H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. *Tesis*. Universitas Terbuka Jakarta. Jakarta.
- Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Jurnal Profesi 14(1): 42-48*.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Unitomo Press. Surabaya.
- Indriaty, D.R. 2010. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada puskesmas Gunungpati Semarang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Juliandi, A, Irfan, S. Manurung. 2014. *Metedologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Cetakan Pertama. UMSU Press. Medan.
- Kementrian Kesehatan RI. 2009. Keputusan menteri kesehatan RI Tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Bergerak.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Cetakan Pertama. Salemba Empat. Depok.
- Raditho, A. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manejemen 11(2):1-26*.

- Radjab, E, A. Jam'an. 2017. *Metodeologi Penelitian Bisnis Place, Product, Promotion, Prize*. Cetakan Pertama. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Rianasari, V. 2019. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Puskesmas Kotagede I). *Jurnal E-Bis* 3(1): 76-83.
- Rosa, V. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke 22. ALFABET CV. Bandung.
- Tjiptono, F, G. Chandra. 2016. *Service, Quality, Satisfaction*. Edisi ketiga. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Cetakan Ketiga. Penerbit Andi. Yogyakarta.