

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien UPTD Puskesmas Sadananya)

**Faridah Siti Luthfiana**

Universitas Galuh

**Enas Enas**

Universitas Galuh

**Ferey Herman**

Universitas Galuh

Korespondensi Penulis : [faridahstl@gmail.com](mailto:faridahstl@gmail.com)\*

**Abstract.** *This research aims to find out how patient satisfaction is influenced by service quality and trust. This research used a sample of 100 respondents. The sampling strategy utilized an unintentional sampling approach. Questionnaires were used in data collection. Using multiple linear regression analysis, F test, coefficient of determination, t test, validity and reliability tests, as well as other quantitative analytical techniques are used to analyze the data. Based on the t test, the relationship between patient satisfaction and the quality of health services partially produces a value of 7.968, while the relationship between patient satisfaction and trust produces a value of 5.350. Based on the F test results of 128.788, this means that the quality of health services and trust simultaneously influence patient satisfaction. This research found that patient satisfaction at UPTD Puskesmas Sadananya was influenced positively and significantly by service quality and trust, both partially and simultaneously. Recommendations for this research include, among others, that the UPTD director of the Sadananya Community Health Center carry out routine assessments to uphold services and warn medical personnel to provide a friendly and kind attitude.*

**Keywords:** *Quality of Health Services, Trust, Patient Satisfaction.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Strategi pengambilan sampel memanfaatkan pendekatan pengambilan sampel yang tidak disengaja. Kuesioner digunakan dalam pengumpulan data. Dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F, koefisien determinasi, uji t, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analitik kuantitatif lainnya digunakan untuk menganalisis data. Berdasarkan uji t hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan secara parsial menghasilkan nilai sebesar 7,968, sedangkan hubungan kepuasan pasien dengan kepercayaan menghasilkan nilai sebesar 5,350. Berdasarkan hasil uji F sebesar 128,788 artinya kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan. Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sadananya dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan, baik secara parsial maupun simultan. Rekomendasi untuk penelitian ini antara lain, direktur UPTD Puskesmas Sadananya melakukan asesmen rutin untuk menjunjung tinggi pelayanan dan memperingatkan kepada tenaga medis untuk memberikan sikap yang ramah dan baik hati.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien.

### PENDAHULUAN

Teknologi dan informasi selalu berkembang di era globalisasi ini. Teknologi semakin berkembang dengan berbagai macam alat kesehatan yang mampu memulihkan kesehatan yang ada. Pertumbuhan teknologi khususnya di bidang kesehatan, hal ini mempengaruhi

pengetahuan masyarakat sehingga meningkatkan kecenderungan mereka dalam memilih layanan yang digunakan.

Komponen utama unit kesehatan adalah fasilitasnya. Rumah sakit dan pusat kesehatan wajib memberikan layanan kesehatan yang memenuhi standar perawatan tertinggi. Pelayanan medis dinilai efektif karena pelayanan dan sikap masyarakat yang diberikan, serta kelengkapan fasilitas yang sangat baik. Hal ini diperhitungkan saat memilih layanan mana yang akan digunakan. Jika kualitas pelayanan tinggi maka pelanggan akan puas. Kepuasan pasien adalah keadaan emosional seseorang berdasarkan harapannya. Pencapaian tujuan pelayanan kesehatan melibatkan pemenuhan sejumlah kebutuhan, seperti kemudahan akses, jangkauan yang mudah, dapat diterima dan masuk akal, serta berkualitas tinggi.

Keadaan suatu produk, layanan, orang, prosedur, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan disebut sebagai kualitas pelayanan. Lembaga penyedia layanan untuk terus beroperasi bergantung pada kemampuannya menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, jika ingin tumbuh dan terus beroperasi, maka harus merespon gerakan revolusi kualitas yang terintegrasi. Inovasi dalam pemberian layanan kesehatan diperlukan untuk menjaga kepuasan masyarakat terhadap layanan berkualitas. Karena banyaknya organisasi yang menawarkan layanan kesehatan dan persaingan yang sangat ketat, maka semua organisasi yang menawarkan layanan kesehatan termasuk puskesmas, harus siap menghadapi pesaing yang profesionalisme dan kredibilitasnya dapat dinilai selain menjadi perusahaan yang secara konsisten memberikan pelanggan yang unggul.

Kepercayaan pelanggan merupakan aspek lain yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berada dalam posisi dipercaya berarti merasa baik atau bersemangat untuk memihak. Menurut konsep ini, elemen terpenting dalam menciptakan hubungan yang langgeng antara dua orang adalah kepercayaan. Kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan kepercayaan konsumen. Karena adanya keyakinan bahwa para pihak yang bertransaksi akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab, maka kepercayaan konsumen akan tumbuh.

Puskesmas menawarkan proyek layanan yang menangani pencegahan penyakit, pengobatan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, dan pemulihan penyakit. Semua proyek ini dimaksudkan untuk melestarikan dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan memerangi munculnya masalah kesehatan yang mempengaruhi keluarga, komunitas, dan masyarakat secara keseluruhan. Diharapkan seluruh masyarakat akan memiliki akses mudah terhadap layanan berkualitas tinggi, menyeluruh, dan berkelanjutan di wilayah

mereka masing-masing dengan Puskesmas yang berfungsi sebagai pelaksana inisiatif kesehatan masyarakat dan individu di lokasi terpencil.

Sistem pelayanan puskesmas mengacu pada kualitas pelayanan yang diberikan didukung dengan sistem komunikasi terpadu diseluruh jajaran puskesmas. Salah satu penyebab utama dari masalah pasien atau pengunjung puskesmas yang tidak puas adalah ketidakpuasan dalam pelayanan sehingga puskesmas harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien secara utuh sebagai suatu sistem dengan memberikan pelayanan prima dan profesional dari aspek struktur (input), proses, *outcome*. UPTD Puskesmas Sadananya merupakan puskesmas yang terletak di Provinsi Jawa Barat. Puskesmas Sadananya beralamat di Jl. Sadananya No.477, Kecamatan Sadananya, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat. UPTD Puskesmas Sadananya memiliki 8 Desa wilayah kerja yaitu desa Gunungsari, desa Sadananya, desa Werasari, desa Mangkubumi, desa Tanjungsari, desa Bendasari, desa Sukajadi, dan desa Mekarjadi.

Berdasarkan data yang tercatat oleh UPTD Puskesmas Sadananya, jumlah pasien selama tahun 2022 dan 2023 sebagai berikut:

**Tabel 1 Data Pasien UPTD Puskesmas Sadananya Tahun 2022 dan 2023**

Bulan	Jumlah Pasien	
	2022	2023
Januari	1.702	1.560
Februari	1.389	1.442
Maret	1.641	1.221
April	1.396	1.167
Mei	1.507	2.065
Juni	1.820	2.006
Juli	1.714	1.431
Agustus	2.079	1.100
September	2.241	1.229
Oktober	1.808	2.115
November	2.326	2.789
Desember	2.058	1.546
<b>Jumlah</b>	<b>21.681</b>	<b>19.671</b>

**Sumber : UPTD Puskesmas Sadananya**

Berdasarkan tabel 1 jumlah pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Sadananya berfluktuasi setiap bulannya, untuk jumlah pasien tahun 2022 sebanyak 21.681 dan tahun 2023 sebanyak 19.671 pasien, dengan begitu jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan.

Ada banyak faktor yang berkontribusi terhadap populasi pasien yang tidak menentu dan berfluktuasi, termasuk kualitas layanan di bawah standar, fasilitas yang tidak memadai, jarak tempuh yang jauh dari tempat tinggal, dan pelayanan pasien yang diberikan secara lambat, menimbulkan keluhan dan kritik dari pengunjung Puskesmas Sadananya. Selain itu, ada

kemungkinan kepercayaan pasien terhadap kemampuan staf medis dan non-medis akan menurun, atau jumlah pekerja yang dipekerjakan akan berkurang.

Untuk melihat lebih jelasnya rekap survey kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Sadananya Tahun 2021, 2022 dan 2023, berikut di sajikan dalam bentuk tabel :

**Tabel 2 Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sadananya Tahun 2021, 2022, dan 2023**

No	Tahun	Target	Capaian (Rata-rata pertahun)	Keterangan
1.	2021	> 76,61	73,89	Belum Tercapai
2.	2022	> 76,61	76,65	Tercapai
3.	2023	> 76,61	75,15	Belum Tercapai

**Sumber : UPTD Puskesmas Sadananya**

Berdasarkan tabel 2 pada survey kepuasan pasien terlihat bahwa pada tahun 2021 kepuasan pasien belum tercapai karena pada tahun ini mengalami pandemi sehingga pelayanannya terganggu, selain itu ada beberapa indikator yang mempengaruhi yaitu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan dengan kategori berfungsi tetapi kurang maksimal, dan tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan dengan kategori kurang kompeten. Kompetensi atau kemampuan petugas menurun diakibatkan ada beberapa petugas yang terkena covid sehingga tenaga medis lainnya menggantikan petugas yang terkena covid, dan tenaga medis tersebut bukan dalam bidang profesinya (Wawancara dengan karyawan Puskesmas Sadananya)(Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat). Pada tahun 2022 kepuasan pasien tercapai karena masa pandemi sudah mulai mereda, pasien sudah mengunjungi kembali fasyankes (puskesmas), dan pada tahun 2023 kepuasan pasien kembali menurun atau belum tercapai dikarenakan kualitas pelayanan yang belum bisa dipertahankan usai pandemi. Meskipun dikategorikan belum tercapai nilai tidak terlalu menurun pada tahun 2023, dan tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja pada puskesmas Sadananya. Banyak faktor yang menjadi nilai tambah bagi kualitas pelayanan Puskesmas Sadananya begitupun banyak faktor yang membuat penilaian berkurang.

Adapun penelitian sebelumnya yang sejalan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

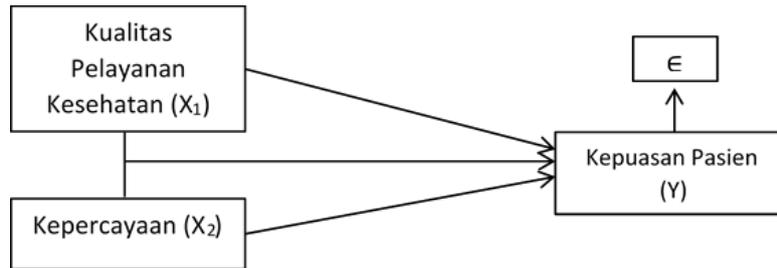
Dalam penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek)” Amelia Tri Utami, *et al* (2013) menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh seluruh aspek indikator kualitas pelayanan.

Dalam penelitian sebelumnya yang berjudul “Peningkatan Kepuasan Pasien Melalui Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan” Gusti Ayu C D dan Dewa Nyoman B K (2023)

menyatakan bahwa kebahagiaan pasien dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan yang tepat.

Dalam penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Iskak Tulungagung.” Deby Santyo Rusandy (2016) mengatakan bahwa kebahagiaan pasien dipengaruhi oleh kepercayaan dan kualitas pelayanan.

Berikut uraian paradigma penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini :



**Gambar 1 Paradigma Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode pengumpulan data dengan tujuan dan penerapan tertentu disebut metode penelitian. Peneliti dapat memecahkan masalah dan mempelajari lebih lanjut dengan menggunakan metodologi penelitian sebagai alatnya. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kuantitatif. “Metode sensor deskriptif dalam menyelesaikan permasalahan yang ada saat ini,” Surakhmad (2004:139). Berikut penjelasan Arikunto (2006:38) mengenai metode deskriptif kuantitatif: “metode yang bertujuan untuk menciptakan gambaran atau suatu keadaan secara obyektif dengan menggunakan angka-angka, dimulai dari pengumpulan data, penafsiran data serta hasilnya”.

### **2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian dimulai pada bulan Oktober 2023 sampai bulan Februari 2024. Tempat penelitian dilakukan di UPTD Puskesmas Sadananya.

### **3. Subjek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Sadananya dengan menghasilkan data melalui survey dan observasi langsung. Adapun populasi dari penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Sadananya pada bulan Oktober, November, dan Desember tahun 2023 yaitu sebanyak 6.450 pasien. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10%, maka jumlah sampel minimal yang diambil ialah, sebagai berikut :

$$n = \frac{6.450}{1+6.450 (0,1)^2} = 98,47$$

Sehingga diketahui bahwa minimum sampel penelitian ini adalah 98,47 dibulatkan menjadi 100 Pasien. Peneliti menggunakan 100 sampel untuk penelitian.

### **4. Prosedur Penelitian**

1. Kegiatan pra lapangan meliputi survei lapangan, identifikasi masalah, tinjauan literatur yang mendukung rencana penelitian, perancangan kerangka teori, dan pengembangan hipotesis.
2. Kegiatan Penelitian: memberikan kuesioner kepada partisipan, melakukan penyelidikan, mencatat temuan, mengevaluasi keakuratan data, dan menafsirkan hasil berdasarkan masalah utama penelitian.
3. Analisis Intensif (pemilihan dan verifikasi kuesioner, klasifikasi data, analisis, penilaian setiap item pertanyaan, tabulasi data, pengembangan standar kompilasi data, penilaian derajat korelasi dan menguji teori, mengembangkan interpretasi hasil tes, dan menarik kesimpulan dari temuan penelitian

### **5. Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Data Primer yaitu Data pihak pertama biasanya dikumpulkan melalui kuesioner, survei, observasi, dan wawancara.
2. Data Sekunder yaitu data yang dikumpulkan oleh pihak lain, peneliti dapat mencari sumber data

### **6. Teknik Analisa Data**

Setelah pengumpulan, data diberi kode, juga dikenal sebagai pengkodean, dengan menerapkan peringkat bobot nilai pada tanggapan yang diberikan pada kuesioner. Pengorganisasian data dalam bentuk tabel (tabulasi data) sebagai daftar skor jawaban kuesioner untuk setiap variabel jawaban yang tidak mendukung (pertanyaan negatif) merupakan tahap terakhir dalam memperlancar proses pengelolaan data. Dalam penelitian ini skala likert

digunakan untuk pengukuran variabel. Skala Likert digunakan untuk mengukur reaksi individu terhadap benda-benda sosial.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

#### a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan uraian di atas, tabel berikut ini memberikan lebih banyak fakta mengenai jawaban responden mengenai kualitas pelayanan kesehatan:

**Tabel 3 Rekapitulasi Hasil Penelitian terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>A. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)</b>					
	1. Puskesmas memiliki kondisi bangunan yang menarik.	$100 \times 5 = 500$	432	419,25	Sangat Baik
	2. Ruangan selalu bersih, rapi, dan nyaman	$100 \times 5 = 500$	429		
	3. Peralatan penunjang kegiatan operasional yang lengkap	$100 \times 5 = 500$	405		
	4. Semua karyawan puskesmas Sadananya berpenampilan rapi	$100 \times 5 = 500$	411		
<b>B. <i>Empathy</i> (Empati)</b>					
	1. Karyawan puskesmas selalu ramah saat memberikan pelayanan kepada pasien	$100 \times 5 = 500$	404	405	Sangat Baik
	2. Pegawai Puskesmas berupaya terus-menerus untuk memahami kebutuhan dan tujuan pasiennya.	$100 \times 5 = 500$	406		
<b>C. <i>Reliability</i> (Keandalan)</b>					
	1. Puskesmas memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	$100 \times 5 = 500$	397	398	Baik
	2. Pegawai meminta maaf dan memperbaiki masalah saat memberikan layanan	$100 \times 5 = 500$	393		
	3. Puskesmas dapat mendiagnosa pasien dengan akurat dan melakukan penanganan yang tepat	$100 \times 5 = 500$	404		
<b>D. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</b>					
	1. Karyawan puskesmas bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara sukarela.	$100 \times 5 = 500$	399	390,5	Baik
	2. Puskesmas memberikan pelayanan yang cepat	$100 \times 5 = 500$	382		
<b>E. <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>					
	1. Pegawai Puskesmas memperlakukan pasien dengan sopan, profesional, dan santun.	$100 \times 5 = 500$	414	410	Sangat Baik
	2. Pegawai berpengalaman dalam setiap aspek pusat kesehatan.	$100 \times 5 = 500$	412		
	3. Pasien dapat terus menerima pengobatan di Puskesmas	$100 \times 5 = 500$	406		

	Sadananya dengan jaminan dan keyakinan yang ditawarkan fasilitas tersebut.				
4.	Karena reputasi positif puskesmas, pasien merasa aman menerima perawatan di sana.	$100 \times 5 = 500$	408		
Jumlah			6102		
Rata-rata Skor			406,8		

**Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024**

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap mutu pelayanan kesehatan memperoleh skor total sebesar 6102 atau skor rata-rata sebesar 406,8. Indikasi daya tanggap memiliki skor rata-rata terendah sebesar 390,5 pada tanggapan responden mengenai karakteristik mutu pelayanan kesehatan, sedangkan bukti fisik memiliki skor rata-rata tertinggi sebesar 419,25. Selain itu, kondisi gedung Puskesmas yang menarik mendapat skor maksimal 432, sedangkan pernyataan pasien tidak perlu menunggu lama untuk berobat mendapat skor terendah 382. Skor kategori sangat baik untuk mutu pelayanan kesehatan adalah 6102.

**b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan**

Berdasarkan uraian di atas, tabel berikut ini memberikan lebih banyak fakta mengenai jawaban responden mengenai kepercayaan:

**Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Penelitian Terhadap Variabel Kepercayaan**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>A. Ability (Kemampuan)</b>					
	1. Puskesmas mampu melayani pasien selama 7 jam	$100 \times 5 = 500$	423	410	Sangat Baik
	2. Puskesmas menyediakan peralatan medis yang lengkap	$100 \times 5 = 500$	404		
	3. Puskesmas dapat memberikan kenyamanan dan keamanan selama menerima pengobatan.	$100 \times 5 = 500$	405		
<b>B. Benevolence (Kebaikan Hati)</b>					
	1. Puskesmas tetap memberikan pelayanan kepada pasien diluar jam kerja	$100 \times 5 = 500$	362	394,5	Baik
	2. Puskesmas menerima pasien yang menggunakan askes, jamkesmas, maupun mandiri	$100 \times 5 = 500$	427		
<b>C. Integrity (Integritas)</b>					
	1. Puskesmas tidak melakukan mal praktik terhadap pasien.	$100 \times 5 = 500$	411	407,67	Sangat Baik
	2. Puskesmas menawarkan obat-obatan dengan harga terjangkau dan sesuai dengan kondisi pasien.	$100 \times 5 = 500$	408		
	3. Puskesmas menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien.	$100 \times 5 = 500$	404		
Jumlah			<b>3244</b>		
Rata-rata			<b>405,5</b>		

**Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024**

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, dapat diketahui bahwa jawaban responden terhadap variabel kepercayaan diperoleh skor total sebesar 3244 atau dengan rata-rata skor sebesar 405,5. Berdasarkan tanggapan responden tentang variabel kepercayaan diperoleh rata-rata skor terendah sebesar 394,5 yaitu mengenai indikator *benevolence* (kebaikan hati), dan

rata-rata skor tertinggi sebesar 410 yaitu mengenai indikator *ability* (kemampuan). Selanjutnya pernyataan dengan skor terendah yaitu puskesmas tetap memberikan pelayanan kepada pasien diluar jam kerja dengan jumlah skor 362, dan pernyataan dengan skor tertinggi yaitu puskesmas mampu melayani pasien selama 7 jam dengan jumlah skor 423. Kepercayaan UPTD Puskesmas Sadananya memperoleh skor sebesar 3244 berada pada kategori sangat baik.

### c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Berdasarkan uraian di atas, tabel berikut ini memberikan lebih banyak fakta mengenai jawaban responden mengenai kepuasan pasien:

**Tabel 7 Rekapitulasi Hasil Penelitian terhadap Variabel Kepuasan Pasien**

No	Pertanyaan Indikator	Skor Maksimal	Skor Total	Rata-rata	Kriteria
<b>A. Kesesuaian Harapan</b>					
	1. Keinginan pasien dihormati dengan pelayanan yang diberikan.	$100 \times 5 = 500$	420	416,33	Sangat Baik
	2. Pasien di Puskesmas selalu dilayani oleh petugas terlatih saat menerima pengobatan.	$100 \times 5 = 500$	422		
	3. Fasilitas yang ada sekarang memenuhi harapan.	$100 \times 5 = 500$	407		
<b>B. Kemudahan dalam Memperoleh</b>					
	1. Pasien dapat dengan mudah mengakses puskesmas karena penempatannya yang optimal.	$100 \times 5 = 500$	422	414	Sangat Baik
	2. Prosedur administrasi yang sederhana dan cepat.	$100 \times 5 = 500$	406		
<b>C. Kesiediaan untuk Merekomendasikan</b>					
	1. Karena pelayanan yang sangat baik yang diberikan oleh Puskesmas Sadananya, saya akan menyarankannya kepada orang lain.	$100 \times 5 = 500$	408	402,33	Sangat Baik
	2. Mengingat peralatan medis yang lengkap di Puskesmas Sadananya, saya akan mendorong orang lain untuk berobat di sana.	$100 \times 5 = 500$	397		
	3. Karena fasilitasnya yang menarik, saya menyarankan orang lain untuk memanfaatkan Puskesmas Sadananya.	$100 \times 5 = 500$	402		
Jumlah			<b>3283</b>		
Rata-rata			<b>410,5</b>		

**Sumber data: Data primer yang diolah, tahun 2024**

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, dapat diketahui bahwa jawaban responden terhadap variabel kepuasan pasien diperoleh skor total sebesar 3283 atau dengan rata-rata skor sebesar 410,5. Berdasarkan tanggapan responden tentang variabel kepuasan pasien diperoleh rata-rata skor terendah sebesar 402,33 yaitu mengenai indikator kesiediaan untuk merekomendasikan, dan rata-rata skor tertinggi sebesar 416,33 yaitu mengenai indikator kesesuaian harapan. Selain itu, pernyataan dengan skor terendah yaitu mengingat peralatan medis yang lengkap di Puskesmas Sadananya, saya akan mendorong orang lain untuk berobat di sana memiliki skor 397, sedangkan pernyataan dengan skor tertinggi yaitu pasien dapat dengan mudah mengakses puskesmas karena penempatannya yang optimal. memiliki skor 422.

**d. Pengujian Hipotesis**

Hasil uji t secara parsial yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 9 Uji Hipotesis (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.028	2.050		.014	.989
	Kualitas Pelayanan Kesehatan	.328	.041	.559	7.968	.000
	Kepercayaan	.394	.074	.375	5.350	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						

**e. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan ( $t = 7,968$  dengan  $sig. = 0,000$ ). Mengingat nilai tanda lebih kecil dari  $sig.\alpha (0,05)$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  disetujui dan  $H_0$  ditolak. Dengan kata lain, hipotesis penelitian yang menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien” diterima.

*Adjusted R Square (R<sup>2</sup>)* yang disebut juga dengan koefisien determinasi (KD) mempunyai nilai  $0,559 \times 0,559 = 0,312 \times 100 = 31,24\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa pada UPTD Puskesmas Sadana besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 31,24% dan sisanya sebesar 68,76% dipengaruhi oleh variabel lain.

**f. Pengaruh Kepercayaan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Kepuasan pasien dan kualitas layanan terbukti berkorelasi pada  $t = 5,350$  dan  $sig. = 0,000$ . Mengingat nilai tanda lebih kecil dari  $sig.\alpha (0,05)$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  disetujui dan  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu, hipotesis penelitian bahwa "kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien" diterima.

Sedangkan nilai *adjust R square (R<sup>2</sup>)* atau koefisien determinasi (KD) sebesar  $0,375 \times 0,375 = 0,1406 \times 100 = 14,06\%$  artinya 14,06% pasien di Puskesmas Sadana dipengaruhi oleh kepercayaan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh kepercayaan. 14,06% tidak. Terdapat faktor lain yang mempengaruhi sebesar 85,94%.

**g. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut :

**Tabel 10 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 <sup>a</sup>	.726	.721	1.392
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Kesehatan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien				

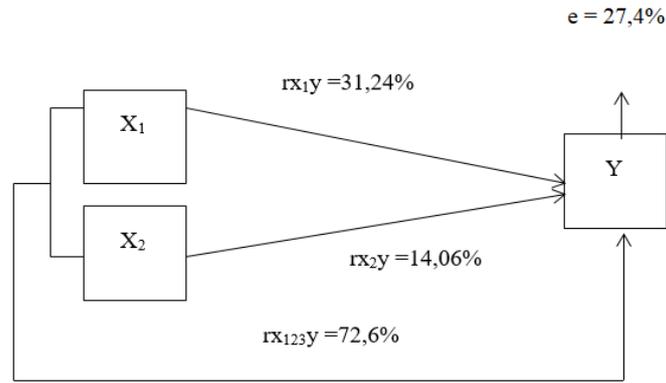
Tabel output SPSS "Model Summary" menunjukkan bahwa nilai R Square atau koefisien determinasi adalah 0,726. Mengkuadratkan koefisien korelasi atau nilai "R" menghasilkan nilai R Square sebesar 0,726, yaitu  $0,852 \times 0,852 = 0,726$ . Koefisien determinasi R-squared atau 72,6% adalah 0,726. Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepercayaan (X2) secara bersamaan (bersama-sama) sebesar 72,6%. Sedangkan faktor yang tidak dimasukkan dalam persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti mempunyai pengaruh terhadap sisanya sebesar 27,4%.

**Tabel 11 Analisis Varian (*Analysis of Varians*)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	499.380	2	249.690	128.788	.000 <sup>a</sup>
	Residual	188.060	97	1.939		
	Total	687.440	99			
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Kesehatan						
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						

Dari hasil analisis dapat disimpulkan F hitung = 128,788 (sig. = 0,000a), dk = 100-2 = 98, F tabel = 3,938 yang berarti F hitung > F tabel, yaitu kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. dan kepercayaan. Kepuasan pasien meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Untuk mempermudah hasil penelitian ini, maka dapat dilihat dalam bagan rekapitulasi hasil penelitian berikut ini:



**Gambar 2 Hubungan Struktural antar Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  Terhadap  $Y$**

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ )

Kepuasan pasien dapat dijadikan proksi kualitas pelayanan. Dengan membandingkan satu jenis layanan dengan layanan lainnya, hal ini dapat ditemukan. Ketika suatu layanan memenuhi atau melampaui harapan pasien, layanan tersebut dianggap berkualitas tinggi; bila melebihi apa yang dibutuhkan pasien, maka dianggap sangat memuaskan. Nilai layanan kesehatan yang memenuhi standar profesional dan layanan serta memanfaatkan sumber daya yang ada adalah kualitasnya. Derajat pelayanan ditentukan oleh pemenuhan tuntutan dan harapan pasien; oleh karena itu, suatu layanan dianggap berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan pasien.

Berdasarkan temuan penelitian, rata-rata tingkat tanggapan responden terhadap kualitas layanan memperoleh total skor 6102 atau skor rata-rata 406,8. Dengan skor rata-rata sebesar 419,25 dan kriteria sangat kuat, maka pertanyaan indikator Tangibles (Bukti Fisik) memiliki skor rata-rata tertinggi, sedangkan pertanyaan indikator Daya Tanggap memiliki skor rata-rata terendah yaitu 390,5, dengan kriteria baik.

Analisis data menggunakan SPSS menghasilkan  $t = 7,968$  dengan  $\text{sig.} = 0,000$  berarti kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Mengingat nilai tanda lebih kecil dari  $\text{sig.}\alpha (0,05)$  dan nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_a$  disetujui dan  $H_0$  ditolak. Dengan kata lain, hipotesis penelitian yang menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien” diterima.

Adjusted R Square ( $R^2$ ) yang disebut juga dengan koefisien determinasi (KD) mempunyai nilai  $0,559 \times 0,559 = 0,312 \times 100 = 31,24\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa pada UPTD Puskesmas Sadana besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 31,24% dan sisanya sebesar 68,76% dipengaruhi oleh variabel lain.

Penelitian ini mendukung teori Amelia Tri Utami (2013) yang menyatakan bahwa layanan pelanggan yang unggul merupakan komponen kunci dari unit kesehatan. Pelayanan kesehatan harus diselenggarakan oleh UPTD Puskesmas atau unit kesehatan, dan harus berpegang pada standar pelayanan yang optimal. Menurut Setianingsih A dan Susanti Ai (2021), tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi secara positif oleh indikator kualitas pelayanan kesehatan. Setiap sinyal mempunyai tingkat signifikansi yang berbeda-beda.

## **2. Pengaruh Kepercayaan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Seseorang atau kelompok yang mempunyai keyakinan terhadap kemampuan orang atau kelompok lain untuk memenuhi pernyataan, komitmen, atau ekspresi niat lainnya secara lisan atau tertulis. Landasan suatu hubungan adalah kepercayaan. Jika ada rasa saling percaya antara dua orang atau lebih, maka suatu hubungan akan berkembang. Staf UPTD Puskesmas Sadananya yang selalu bersedia membantu, dapatkan kepercayaan Anda dengan menawarkan pemeriksaan menyeluruh yang harus selalu menghormati permintaan Anda dan meningkatkan kebahagiaan pasien.

Tabel di atas memberikan gambaran bahwa rata-rata jawaban responden mengenai kepercayaan menghasilkan total skor sebesar 3244 atau skor rata-rata sebesar 405,5. Dengan skor rata-rata sebesar 410 dan kriteria sangat kuat, maka soal indikator Kemampuan mempunyai skor rata-rata paling besar, sedangkan soal indikator Kebajikan mempunyai skor rata-rata paling rendah, dengan skor rata-rata 394,5 dan kriteria baik.

Analisis data menggunakan SPSS menghasilkan  $t = 5,350$  dengan  $\text{sig.} = 0,000$  untuk hubungan kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan. Mengingat nilai tanda lebih kecil dari  $\text{sig.}\alpha (0,05)$  dan nilai  $t$  taksiran lebih besar dari  $t$  tabel maka  $H_a$  disetujui dan  $H_0$  ditolak. Oleh karena itu, hipotesis penelitian bahwa "kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien" diterima.

Berdasarkan nilai adjust R square ( $R^2$ ) atau koefisien determinasi (KD), pasien di Puskesmas Sadana terdampak kepercayaan sebesar 14,06%, sedangkan sisanya sebesar 14,06% tidak. Artinya  $0,375 \times 0,375 = 0,1406 \times 100 = 14,06\%$ . Faktor lain menyumbang 85,94% dari total.

Hasil penelitian ini mendukung pernyataan yang dibuat oleh Nova Fulgara dkk. (2020) bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bagaimana tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kepercayaan. Peningkatan kepuasan pasien berkorelasi langsung dengan peningkatan kepercayaan. Serangkaian tindakan baik dari pihak yang memberikan kepercayaan maupun dari pihak yang menerimanya akan membangun kepercayaan.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan (X<sub>1</sub>) dan Kepercayaan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

Meningkatkan kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan standar pelayanan medis. Tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh seberapa baik perasaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah membandingkannya dengan harapannya. Memahami keinginan dan preferensi pasien merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Terlihat dari tabel di atas bahwa rata-rata respon responden terhadap pertanyaan kepuasan pasien menghasilkan total skor sebesar 3283 atau skor rata-rata sebesar 410,5. Soal indikator kesesuaian harapan memiliki skor rata-rata tertinggi (416,33) dengan kriteria sangat baik, sedangkan soal indikator keinginan menyarankan memiliki skor rata-rata terendah (402,33 dengan kriteria sangat baik).

Tabel output SPSS "Model Summary" menunjukkan bahwa nilai R Square atau koefisien determinasi adalah 0,726. Mengkuadratkan koefisien korelasi atau nilai "R" menghasilkan nilai R Square sebesar 0,726, yaitu  $0,852 \times 0,852 = 0,726$ . Koefisien determinasi R-squared atau 72,6% adalah 0,726. Grafik tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan variabel kepercayaan (X<sub>2</sub>) secara bersamaan (bersama-sama) sebesar 72,6%. Sedangkan faktor yang tidak dimasukkan dalam persamaan regresi atau variabel yang tidak diteliti mempunyai pengaruh terhadap sisanya sebesar 27,4%.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan F hitung = 128,788 (sig. = 0,000a), dk = 100-2 = 98, F tabel = 3,938 yang berarti F hitung > F tabel, yaitu kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. dan kepercayaan. Kepuasan pasien meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Deby Santyo Randy (2016) menegaskan bahwa kebahagiaan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis dan kepercayaan yang kuat. Ada yang berpendapat bahwa layanan UPTD Puskesmas Sadananya berkontribusi terhadap kepuasan pasien karena memungkinkan pasien merasa puas. Karena kinerja layanan biasanya melebihi harapan pasien dalam hal bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, temuan pengujian untuk kedua kriteria ini memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kualitas layanan. Penegasan ini sejalan dengan penelitian lain yang dilakukan Syaiful Rahman dkk. (2018) dan Okky Erviana (2013).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Menurut tanggapan responden, kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan biasanya sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kebahagiaan pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan. Oleh karena itu, pasien UPTD di Puskesmas Sadananya merasa lebih puas ketika mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas. Sebaliknya, pasien UPTD Puskesmas Sadananya merasa kurang puas apabila mendapat pelayanan yang kualitasnya lebih rendah. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah indikator terkecil.
2. Menurut responden, kepuasan dan kepercayaan pasien biasanya cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dan kepercayaan mempunyai hubungan yang cukup besar. Hal ini menunjukkan bahwa pasien UPTD Puskesmas Sadananya lebih puas bila terdapat tingkat kepercayaan yang lebih tinggi di antara mereka. Sebaliknya, jika tingkat kepercayaan lebih rendah, maka tingkat kepuasan pun rendah. Kebaikan hati (*Benevolence*) merupakan indikasi terkecil.
3. Menurut tanggapan responden, biasanya terdapat tingkat kepuasan pasien, kualitas layanan, dan kepercayaan yang sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan dan kepercayaan pada saat yang bersamaan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien UPTD Puskesmas Sadananya merasa lebih puas ketika mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dan diperlakukan dengan kepercayaan yang lebih besar. Sebaliknya, pasien UPTD Puskesmas Sadananya merasa kurang puas ketika menerima pelayanan yang kualitasnya lebih rendah dan diperlakukan dengan kurang percaya. Adapun indikator terkecil dari kepuasan pasien yaitu kesediaan untuk merekomendasikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, T. U., et al. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Studi kasus pasien rawat jalan di unit gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). JKMP, 1(1). Kediri: Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Arikunto, S. (2006). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dewi, G. A. C., & Kusyana, D. N. B. (2023). Peningkatan kepuasan pasien melalui kepercayaan, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, dan Pariwisata (JMKP), 3(4).

- Erviana, O. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang*.
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi pelayanan kesehatan untuk kepuasan pasien di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: UNIK*.
- Nova, F. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 12(3).
- Santyo, D. R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *JMK*, 1(3), 191-205.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S". *Jurnal Menara Medika*, 4(1).
- Surakhmad, W. (2004). Pengantar penelitian ilmiah: Dasar metode dan teknik. Bandung: PT. Tarsito.