

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEDUNGORO**

**Yuni Rachamati<sup>1)</sup>, Achmad Daeng GS<sup>2)</sup>, Edo Galih Permadi<sup>3)</sup>**

Universitas 45 Surabaya  
email: [adaengsgs@univ45sby.ac.id](mailto:adaengsgs@univ45sby.ac.id)

*Received Januari 30, 2022; Revised Februari 2, 2022; Accepted Maret 22, 2022*

**Abstract:** Patient satisfaction is the result of the patient's assessment of health services by comparing what is expected with what he receives. Consumer demands for the quality of puskesmas services require a change in customer-oriented services by prioritizing service quality. This is to increase patient satisfaction with health services. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Kedungoro Health Center. This study is a quantitative study with a cross-sectional study design and survey method. The study population was all patients in November as many as 500 patients. The research sample was obtained using the Lwanga & Lemeshow formula as many as 180 patients and taken by the accidental sampling method. The research data were collected using a questionnaire and the data were analyzed using Multiple Linear Regression. The results showed that the results of the t-test of service quality variables in the form of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially have a significant positive effect on the patient satisfaction variable. In addition, the F test showed that all service quality variables simultaneously or simultaneously had a significant effect on patient satisfaction. Variables of service quality that need to be evaluated for follow-up to increase patient satisfaction are elements of physical evidence and empathy..

**Keywords:** marketing mix, customer value, public health center

## **I. PENDAHULUAN**

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia karena merupakan ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Pelayanan kesehatan diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat haruslah pelayanan kesehatan yang baik yang memenuhi berbagai syarat diantaranya aspek tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, serta bermutu (Calundu, 2018).

Guna terciptanya pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu, maka puskesmas harus didukung kualitas pelayanan yang bermutu. Kualitas pelayanan yang

diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumen akan memberikan dampak yang positif atau dampak yang negatif terhadap kepuasan konsumen (Lupiyadi, 2018). Dimana semakin baik kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan melalui 5 (lima) aspek penting sebagai tolak ukurnya yaitu aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Pada akhirnya semua kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bertujuan memberikan kepuasan bagi pelanggan (Calundu, 2018).

Keputusan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang

diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterimanya (Kotler dan Keller, 2016). Namun saat ini, masih ada pelayanan kesehatan yang masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Hal tersebutlah yang menyebabkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rendah (Parasuraman, 2016)

Tuntutan konsumen akan mutu pelayanan puskesmas mengharuskan adanya perubahan pelayanan yang berorientasi pada konsumen (Assauri, 2017). Semakin pesatnya perkembangan pelayanan puskesmas dan semakin tingginya tuntutan masyarakat, maka pelayanan puskesmas dituntut untuk mampu memenuhi keinginan masyarakat yang terus berubah dan meningkat tersebut (Nursalam, 2017).

Di Puskesmas Kedungdoro pada trimester 2 diketahui telah memperoleh 24 pengaduan pelayanan seperti kurang ramahnya petugas, waktu antrian yang panjang, ruang tunggu yang tidak nyaman karena sempit dan panas serta lainnya. Selain itu, berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 diketahui bahwa unsur pelayanan di Puskesmas Kedungdoro yang paling rendah adalah penanganan pengaduan yang tidak kunjung diselesaikan, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai dan prosedur pelayanan yang dianggap tidak efektif oleh masyarakat. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien di Puskesmas Kedungdoro masih belum optimal.

Adanya aduan dari konsumen serta masih adanya unsur pelayanan yang rendah dalam hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut, maka perlu diketahui tingkat kepuasan pasien tersebut terhadap pelayanan yang diterima serta faktor yang mempengaruhinya dari segi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kedungdoro.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan Pasien

Kepuasan konsumen ataupun pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2016). Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2016), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan konsumen. Sama seperti yang telah diungkapkan oleh Tjiptono & Diana (2019), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daeng GS, et al. 2020:1419).

To find out the results of the data, the technique of data analysis is also used to test the hypotheses put forward by the researchers, because the analysis of the data collected to determine of the effect of the independent variables on the related variables is used multiple linear statistical test. (Enny Istanti, et al, 2020:113).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14)

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

### III. METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dimana penelitian menggunakan uji hipotesis, data yang digunakan terukur dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional yaitu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat. Penelitian ini juga termasuk dalam penelitian survei apabila ditinjau dari metode penelitiannya.

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kedungdoro yang terletak di Jalan Kaliasin Pompa Nomor 79-81, Kedungdoro, Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus-November 2021.

#### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasiendi Puskesmas Kedungdoro pada bulan November tahun 2021 sebanyak 500 pasien. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik

*accidentalsampling* dengan kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien yang bersedia menjadi responden penelitian
2. Pasien berusia 17-65 tahun
3. Pasien bisa membaca dan menulis

Sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang telah melakukan kunjungan ketiga ke Puskesmas Kedungdoro di rentang bulan November 2021. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus perhitungan dari *Lwanga and Lemeshow* dan diperoleh sampel sebanyak 180 pasien.

#### Identifikasi dan Definisi Operasional

Variabel penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) variabel yaitu variabel independen dan dependen.

1. Variabel Independen adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Variabel Dependen adalah kepuasan pasien di Puskesmas Kedungdoro

#### Metode Pengumpulan dan Analisis Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Dimana kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitas.

Sedangkan metode analisis data dengan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda, selain itu dilakukan pula analisis data untuk uji hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F serta analisis koefisien regresi.

### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden	Proporsi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	78	43,3
Perempuan	102	56,7
Usia (Tahun)		
17-25	12	6,6
26-35	33	18,4
36-45	29	16,2
46-55	49	27,2

56-65	57	31,6
Tingkat Pendidikan		
SD	13	7,2
SMP	25	13,9
SMA	78	43,3
64	35,6	28,6
Pekerjaan		
TNI/POLRI	5	2,7
Pegawai Negeri Sipil	7	3,9
Karyawan BUMN	12	6,8
Karyawan Swasta	60	33,4
Wiraswasta	33	18,3
Ibu Rumah Tangga	53	29,4
Pelajar/Mahasiswa	10	5,5

Proporsi responden yang berjenis kelamin perempuan lebih besar dibandingkan dengan proporsi responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 102 orang (56,7%). Selain itu, mayoritas responden penelitian berusia 56-65 tahun yaitu sebanyak 57 orang (31,6%). Sebagian besar responden juga memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 78 orang (43,3%). Mayoritas responden penelitian memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta yakni sebanyak 60 orang

(33,4%) dan diikuti oleh responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga yakni sebanyak 53 orang (29,4%).

#### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel independen yaitu Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pasien (Y1).

**Tabel 1.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.069	.251		7.249	.000
Bukti Fisik	.438	.076	.367	5.302	.000
Kehandalan	.401	.068	.475	4.481	.000
Daya Tanggap	.329	.095	.297	3.111	.001
Jaminan	.247	.062	.227	3.388	.000
Empati	.397	.069	.321	4.310	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis data di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,069 + 0,438X_1 + 0,401X_2 + 0,247X_3 + 0,397X_4 + 0,251X_5 + 0,251$$

Merujuk pada persamaan regresi linier berganda di atas maka dapat dipaparkan hasil sebagai berikut:

1. Nilai  $a = 1,069$ . Nilai konstanta dalam persamaan tersebut adalah sebesar 1,069, dari nilai tersebut dapat dijelaskan apabila variabel bebas yaitu  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5$  sama dengan 0 (nol), maka besarnya variabel kepuasan pasien (Y) adalah 1,069.
2. Nilai  $b_1 = 0,401$ . Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien bersifat positif sebesar 0,438. Hal tersebut berarti bahwa apabila variabel bukti fisik naik satu satuan, maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,438, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan.
3. Nilai  $b_2 = 0,398$ . Pengaruh variabel kehandalan terhadap kepuasan pasien bersifat positif sebesar 0,401. Hal tersebut berarti bahwa apabila variabel kualitas produk naik satu satuan, maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,401, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan.
4. Nilai  $b_3 = 0,329$ . Pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien bersifat positif sebesar 0,329. Hal tersebut berarti bahwa apabila variabel daya tanggap naik satu satuan, maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,329, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan.
5. Nilai  $b_4 = 0,247$ . Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pasien bersifat positif sebesar 0,247. Hal tersebut berarti bahwa apabila variabel jaminan naik satu satuan, maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,247, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan.
6. Nilai  $b_5 = 0,397$ . Pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pasien bersifat positif sebesar 0,397. Hal tersebut berarti bahwa apabila variabel empati naik satu satuan, maka kepuasan pasien akan naik sebesar 0,397, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan

**Hasil Uji t (Uji Parsial)**

**Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Uji t (Uji Parsial)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.069	.251		7.249	.000
Bukti Fisik	.438	.076	.367	5.302	.000
Kehandalan	.401	.068	.475	4.481	.000
Daya Tanggap	.329	.095	.297	3.111	.001
Jaminan	.247	.062	.227	3.388	.000
Empati	.397	.069	.321	4.310	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Nilai t hitung akan dibandingkan dengan t tabel pada tingkat signifikan ( $\alpha = 5\% = 0,05$ ), dengan uji 2 arah ( $\alpha:2 = 0,05:2 = 0,025$ ) dan  $df=n-k$ ,  $df=180-6=174$ , maka diperoleh t tabel sebesar 1,97369.

Berikut ini adalah pengujian hipotesis melalui Uji t (Uji Parsial):

1. Uji t untuk variabel bukti fisik ( $X_1$ )

Nilai t hitung variabel bukti fisik sebesar 5,302. Maka disimpulkan bahwa t hitung (5,302) > t tabel (1,973). Hal tersebut berarti bahwa bukti fisik berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap

kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Pulung

2. Uji t untuk variabel kehandalan ( $X_2$ )

Nilai t hitung variabel kehandalan sebesar 4,481. Maka disimpulkan bahwa t hitung (4,481) > t tabel (1,973). Hal tersebut artinya kehandalan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan.

3. Uji t untuk variabel Daya Tanggap ( $X_3$ )

Nilai t hitung untuk variabel daya tanggap adalah sebesar 3,111. Maka disimpulkan bahwa t hitung (3,111) > t tabel (1,973). Hal tersebut berarti bahwa daya

tanggap berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien

4. Uji t untuk variabel Jaminan (X<sub>4</sub>)

Nilai t hitung variabel jaminan adalah sebesar 3,388. Maka disimpulkan bahwa t hitung (3,388) > t tabel (1,973). Hal tersebut berarti bahwa jaminan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien.

5. Uji t untuk variabel Empati (X<sub>5</sub>)

Nilai t hitung variabel empati adalah sebesar 4,310. Maka disimpulkan bahwa t hitung (4,310) > t tabel (1,973). Hal tersebut berarti bahwa empati berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien

**Hasi Uji F (Simultan)**

**Tabel 3.** Hasil Pengujian Hipotesis Uji F (Uji Simultan atau Serempak)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12764.127	6	4211.336	11.310	.000 <sup>a</sup>
	Residual	53.521	180	.540		
	Total	12817.648	186			

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

b. Dependent Variable: Kepuasan

F hitung sebesar 11,310 dan F tabel sebesar 2,27. disimpulkan bahwa F hitung > F tabel, artinya seluruh indikator kualitas pelayanan yaitu variabel bukti fisik,

kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara serempak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

**Analisis Koefisien Determinasi**

**Tabel 4.** Hasil Analisis Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.981	.982	.452	.188

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

b. Dependent Variable: Kepuasan

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh sebesar 0,981. Hal ini berarti 98,1% kepuasan pasien dipengaruhi oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 1,9 % kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini

**Pengaruh Variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki arah koefisien positif. Selain itu, berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) dan uji simultan atau serempak (Uji F) juga menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh secara positif baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pasien.

**Pembahasan**

Faktor yang menyebabkan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien tersebut antara lain adalah kebersihan ruangan, ketersediaan lahan parkir, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan obat dan ketersediaan sarana prasarana di Puskesmas Kedungdoro. Sebagian besar pasien menganggap bahwa kebersihan ruangan di Puskesmas Kedungdoro bersih namun untuk ketersediaan lahan parkir sangat tidak layak dan kurang. Bahkan banyak pasien yang harus parkir kendaraan di warung ataupun tempat usaha sekitar puskesmas. Pasien beranggapan bahwa kenyamanan di ruang tunggu masih kurang karena jumlah pasien yang banyak namun ruang tunggu sempit. Namun untuk ketersediaan obat dan ketersediaan sarana prasarana sudah memenuhi kebutuhan pasien dimana obat dan sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas Kedungdoro sudah lengkap.

Pasien yang merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia di pelayanan kesehatan akan berpengaruh pada pola perilaku pasien yang selanjutnya. Kepuasan pasien salah satunya diperoleh dari baiknya atau buruknya, lengkap atau tidak lengkapnya sarana fasilitas yang disediakan. Kualitas yang baik yang tercermin dari ketersediaan fasilitas akan menyebabkan pasien puas dan berkunjung kembali serta mereferensikan pengalaman yang diterimanya baik itu kepada keluarga maupun orang terdekatnya. Sedangkan, buruknya fasilitas pelayanan yang diterima akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya (Manulang, 2016).

### **Pengaruh Variabel Keandalan terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa keandalan memiliki arah koefisien positif. Selain itu, berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) dan uji simultan atau serempak (Uji F) juga menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh secara positif baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Faktor yang menyebabkan keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien tersebut antara lain adalah kecepatan petugas kesehatan dalam melayani pasien, penyediaan informasi yang tepat, pemberian pelayanan sesuai janji dan penyediaan solusi bagi masalah yang dialami pasien di Puskesmas Kedungdoro. Pasien beranggapan bahwa petugas cepat dalam memberikan pelayanan pada pasien karena jarak antara waktu daftar dan pelayanan tidak terlalu lama. Selain itu penyediaan informasi yang diberikan petugas pun lengkap dan sesuai yang diperlukan pasien. Petugas juga memberikan pelayanan sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan dan pasien beranggapan bahwa petugas memberikan solusi yang sesuai dan lengkap terhadap masalah yang dialami pasien.

Kemampuan pelayanan kesehatan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Tjiptono, 2016). Kemampuan petugas pelayanan kesehatan yang handal sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien tentu akan meningkatkan persepsi pasien mengenai baiknya kualitas pelayanan yang diperoleh. Sehingga pasien dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh (Casdrianto, 2021)

### **Pengaruh Variabel Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki arah koefisien positif. Selain itu, berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) dan uji simultan atau serempak (Uji F) juga menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh secara positif baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Faktor yang menyebabkan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien tersebut antara lain adalah tanggap akan kebutuhan pasien, menyelesaikan masalah dengan cepat, terbuka merespon kritik dari pasien dan akurat dalam

memberikan penjelasan. Pasien sebagian besar beranggapan bahwa petugas tanggap terhadap kebutuhan pasien dan cepat dalam menyelesaikan masalah yang dialami pasien. Pasien juga beranggapan Puskesmas Kedunggoro terbuka dalam merespon kritik dari pasien, hal tersebut Nampak dari disediakannya layanan pengaduan, kotak kritik dan saran serta dipasangnya tanggapan kritik saran dari masyarakat di papan pengumuman.

Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat (*Tjiptono, 2016*). Pasien menuntut petugas kesehatan tanggap terhadap pasien karena pasien menganggap hal tersebut merupakan salah satu bentuk kinerja petugas. Apabila kinerja di bawah harapan maka pasien akan kecewa dan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai harapan maka pasien akan merasa puas (*Supranto, 2011*).

### **Pengaruh Variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa jaminan memiliki arah koefisien positif. Selain itu, berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) dan uji simultan atau serempak (Uji F) juga menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh secara positif baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Faktor yang menyebabkan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien tersebut antara lain adalah kesopanan yang baik dari karyawan, pengetahuan yang baik mengenai pelayanan kesehatan, karyawan mampu menjawab semua pertanyaan konsumen dan karyawan dapat dipercaya. Pasien sebagian besar beranggapan bahwa petugas kesehatan kurang sopan saat memberikan pelayanan seperti ketus saat menjawab. Petugas kesehatan juga dianggap memiliki pengetahuan yang baik terhadap penyediaan layanan yang diberikan hal tersebut terlihat dari

terjawabnya pertanyaan yang diajukan oleh pasien. Pasien juga merasa bahwa petugas kesehatan dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien.

Jaminan (*assurances*) yaitu mencakup kesopanan, kemampuan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan. Pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan mereka dalam membantu kepercayaan (*trust and confidence*). Perilaku para petugas kesehatan harus mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas dan puskesmas nantinya mampu untuk menciptakan rasa aman bagi para pasiennya. Memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan sikap sopan, ramah dan penuh rasa tanggung jawab oleh petugas kesehatan akan menciptakan suasana yang aman dan nyaman. Suasana seperti inilah yang memungkinkan kekecewaan pasien tidak muncul, pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan sehingga mendorong pasien menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan untuk berobat guna meningkatkan derajat kesehatan yang optimal (*Firmansyah & Harianto, 2019*).

### **Pengaruh Variabel Empati terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa empati memiliki arah koefisien positif. Selain itu, berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) dan uji simultan atau serempak (Uji F) juga menunjukkan bahwa empati berpengaruh secara positif baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan pasien.

Faktor yang menyebabkan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien tersebut antara lain adalah rekomendasi yang diberikan tepat, karyawan tidak membedakan konsumen dan karyawan perhatian terhadap semua konsumen. Sebagian besar pasien merasa bahwa rekomendasi yang diberikan petugas kesehatan tepat terhadap masalah kesehatan yang mereka hadapi. Petugas kesehatan juga dianggap tidak membedakan

pasien baik dari jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan ataupun agama. Hal tersebut terlihat dari kesesuaian antrian di ruang tunggu yang tidak diskriminasi dan cara komunikasi tenaga kesehatan.

Empati (*empathy*) merupakan rasa memahami dan kepedulian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien. Tuntutan konsumen akan mutu pelayanan puskesmas mengharuskan adanya perubahan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*Assauri, 2017*). Pada dasarnya pasien menginginkan empati dari orang lain untuk sembuh. Sehingga adanya perhatian dari petugas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Apabila pasien merasa diperhatikan oleh petugas kesehatan, maka kepuasan terhadap kualitas pelayanan juga akan meningkat (*Firmansyah & Harianto, 2019*).

## V. KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bukti fisik berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedungdoro.
2. Kehandalan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedungdoro.
3. Daya tanggap berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedungdoro.
4. Jaminan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedungdoro
5. Empati berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedungdoro
6. Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan atau serempak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedungdoro

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Assauri. S. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press
- Calundu, R. 2018. *Manajemen Kesehatan*. Makassar: CV Sah Media
- Casdrianto. 2021. *Kepuasan Konsumen*. Malang: Literasi Nusantara
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. 2019. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan : Duta Media Publishing
- Istanti, Enny, et al. 2020. Impact Of Price, Promotion and Go Food Consumer Satisfaction In Faculty Of Economic And Business Students Of Bhayangkara University Surabaya, *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol.IV No. 2*, Hal. 104-120.
- Istanti, Enny, et al. 2021. The Effect of Job Stress and Financial Compensation Toward OCB And Employee Performance. *Jurnal Media Mahardika Vol. 19 No. 3*, Hal. 560-569.
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol. IV No. 1*, Hal. 1-10.

Kotler, P., & Keller, K. 2016. *Marketing Management, Global Edition*. 14th. ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat

Manullang. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Nursalam. 2017. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika

Parasuraman, A.V. 2016. *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York

Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.

Tjiptono, F. 2016. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, F, & Chandra, G. 2016. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, F., & Diana, A. 2019. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset