

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS GAYAMAN KABUPATEN MOJOKERTO**Aldiansyah Saktio Pratama¹, Nurwidji², Arief Fardiansyah³**¹Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat STIKES Majapahit Mojokerto²Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto³Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat STIKES Majapahit Mojokerto**ABSTRACT**

Patient satisfaction is very important and is the most frequently discussed issue. Patient satisfaction at the health centre itself depends on the subjectivity of the patient. The purpose of this study was to analyse the effect of service quality on patient satisfaction at Gayaman Health Centre, Mojokerto Regency. This research includes quantitative research where this research includes survey research conducted in May - August 2023. The population in this study were all patients/families of patients at Gayaman Health Centre, Mojokerto Regency who were registered at inpatient and outpatient counters. The sample used was accidental sampling, the sampling technique used was Accidental Sampling. The validity test tests whether the question is valid or not can be done through the Excel Statistical Analysis computer program, while the reliability test has a Cronbach's Alpha value above 0.60. The simple regression test result $a = 3.266$ is a constant value, which means that if X is considered 0, the patient satisfaction value is 3.266, $b = 0.425$ which is positive. Based on the description and analysis, it is known that service quality has a positive effect on patient satisfaction. Judging from the validity test of service quality on consumer satisfaction (patients) meets the requirements because the correlation value has a value above 0.2732. most patients / families of patients agree (satisfied) in terms of physical appearance (tangibles) with a percentage of 48%, reliability (reliability) 48%, and assurance and empathy (empathy) 44%.

Keywords: satisfaction, quality, service, health centre.

A. PENDAHULUAN

Kesehatan termasuk dalam hak asasi setiap manusia. Kesehatan harus diwujudkan bagi seluruh masyarakat sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia yang tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan peningkatan dan pemerataan pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Tanan L, Indar & Darmansyah, 2013). Dunia kesehatan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan dan mempunyai prospek yang sangat bagus. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya (Supriyanto & Soesanto, 2012).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Masalah kesehatan saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat kita. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat kita, maka akan semakin meningkat tuntutan dan harapan

masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang didapatkan. Hal ini tentu membuat penyedia jasa layanan kesehatan akan terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat mendapatkan kepuasan oleh pelanggan.

Kepuasan pasien dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan rumah sakit dengan pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pengobatan ulang, mendorong terciptanya loyalitas pasien, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan rumah sakit, reputasi rumahsakit menjadi baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Saraswati, 2018). Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi harapan bagi semua pelanggan fasilitas kesehatan baik pelanggan internal seperti karyawan dan terlebih bagi pelanggan eksternal (pasien). Dengan adanya program BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), maka pihak penyedia layanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, pelayanan kesehatan kepada peserta JKN harus memperhatikan mutu pelayanan, berorientasi pada keamanan pasien, efektivitas tindakan, kesesuaian dengan kebutuhan pasien, serta efisiensi biaya (Kementerian Kesehatan, 2015).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas) (Kemenkes, 2016). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas dipilih sebagai variabel dalam penelitian ini karena kepuasan dari pasien merupakan hal yang sangat penting karena kepuasan pasien merupakan isu yang paling sering dibicarakan oleh semua pasien di puskesmas. Kepuasan pasien di puskesmas itu sendiri tergantung kepada pasien yang mereka layani, ketika pasien sudah merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan maka pasien sudah tidak akan percaya dan akan memberikan tanggapan yang buruk terhadap puskesmas tentang pelayanan yang diberikannya.

Hasil data kunjungan pasien di Puskesmas Bara Permai dari tahun 2009 hingga 2012 menunjukkan kunjungan pasien rawat jalan tahun 2009 adalah 15.002 orang. Angka ini kemudian meningkat di tahun 2010 mencapai 17.091 orang dan 18.278 orang di tahun 2011. Di tahun 2012, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan hingga mencapai 16.966 orang (Puskesmas Bara Permai, 2012). Menurunnya jumlah kunjungan kedatangan masyarakat ke Puskesmas bisa disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas terhadap masyarakat. Ketidakpuasan itu sendiri membuktikan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas masih belum memenuhi harapan dari masyarakat (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas perlu diadakan pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan adalah standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merencanakan bentuk pelayanan yang lebih baik kedepannya (*The Leadership Factor*, 2006)

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Berdasarkan metodenya penelitian ini termasuk penelitian survei. Menurut Lawrence dikutip (Sugiyono, 2016), Penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri. Pada penelitian ini, peneliti akan membagikan kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan dan pernyataan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, yang berkaitan dengan variabel yang sedang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien/keluarga pasien Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto yang terdaftar diloket rawat inap maupun rawat jalan pada saat penelitian berlangsung dengan sampel digunakan adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktunya pada saat penelitian berlangsung yang sesuai dengan karakteristik.

Teknik sampling yang digunakan adalah Sampling Aksidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau siapa saja kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dijadikan sampel sesuai dengan besarnya sampel yang dibutuhkan selama penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi serta kuesioner. Pengolahan Data dapat dilakukan dengan Mengorganisasikan data hasil kuesioner meliputi pencatatan, pengumpulan dan pengelompokan data yang berasal dari responden dan Pemberian bobot pada tiap jawaban responden dengan skala Likert yaitu skala ordinal yang pengukurannya memuat tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

Menguji dan membuktikan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, digunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode analisis regresi sederhana, uji validitas, uji reabilitas, dan uji t (parsial). Untuk menguji uji validitas yang valid tidaknya pertanyaan dapat dilakukan melalui program komputer. Alat ukur yang akan digunakan adalah *cronbach alpha*. Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60

C. HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 1. Standar Penelitian

Penilaian	Skor
Sangat Setuju	Poin 5
Setuju	Poin 4
Kurang Setuju	Poin 3
Tidak Setuju	Poin 2
Sangat Tidak Setuju	Poin 1

Tabel 2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan n	Jawaban					TOTAL	Jawaban				
	STS	TS	KS	S	SS		STS	TS	KS	S	SS
X 1.1	0	0	14	24	12	50	0	0	28%	48%	24%
X 1.2	0	2	10	24	14	50	0	4%	20%	48%	28%
X 1.3	0	2	18	16	14	50	0	4%	36%	32%	28%
X 1.4	0	3	14	22	11	50	0	6%	28%	44%	22%
X 1.5	0	2	15	22	11	50	0	4%	30%	44%	22%
Jumlah	0	9	71	108	62	250	0	3,6%	28,4%	43,2%	24,8%

Berdasarkan tabel variabel kualitas pelayanan diatas, secara umum responden yang menjawab kurang setuju sebesar 28,4% dan setuju 43,2%. Dimana X1.1 merupakan tampilan fisik (*Tangibles*), X1.2 merupakan keandalan (*Reliability*), X1.3 daya tanggap (*Responsiveness*). X1.4 jaminan (*Assurance*) dan X1.5 merupakan empati (*Empathy*). Hal ini berarti mayoritas pasien/keluarga pasien setuju (puas) dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien

Tabel 3. Variable Kepuasan Pasien

Pernyataan	Jawaban					TOTAL	Jawaban				
	STS	TS	KS	S	SS		STS	TS	KS	S	SS
X 1.1	0	2	8	27	13	50	0	4%	16%	54%	26%
X 1.2	0	3	19	18	10	50	0	6%	38%	36%	20%
X 1.3	0	1	14	28	7	50	0	2%	28%	56%	14%
Jumlah	0	6	41	73	30	150	0	4%	27,3%	48,6%	20%

Tabel 3 diatas, secara umum responden yang menjawab setuju sebesar 48,6% dan kurang setuju 27,3%. Hal ini berarti pasien/keluarga pasien mengatakan setuju dengan usaha Puskesmas memuaskan Pasien. Dimana Y1.1 merupakan Kesesuaian harapan, Y1.2 merupakan minat berkunjung kembali dan Y1.3 merupakan kesediaan merekomendasikan

3. Uji Validitas uji reabilitas

Tabel 4. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Variabel	Kode Item pernyataan	R hitung	R tabel	keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0,792	0,2732	Valid
	X1.2	0,401	0,2732	Valid
	X1.3	0,792	0,2732	Valid
	X1.4	0,700	0,2732	Valid
	X1.5	0,401	0,2732	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1.1	0,774	0,2732	Valid
	Y1.2	0,445	0,2732	Valid
	Y1.3	0,841	0,2732	Valid
Cronbach's Alpha		N of Items		
766		8		

Uji validitas digunakan dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan skor total masing-masing variabel. Secara statistik angka korelasi yang didapatkan kemudian dibandingkan dalam angka tabel *r person correlation*. Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan semua item pernyataan kualitas pelayanan juga variabel kepuasan memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai 0,2732 dimana nilai ini dibawah dari nilai *r* tabel. Tabel 4 diatas *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka data semua item pernyataan yang telah diajukan sudah reliabel, sehingga semua variabel sudah handal karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60.

4. Hasil Uji Regresi Sederhana

Tabel 5. Hasil uji regresi sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficient		Unstandardized Coefficient	t	Sig.
1 (Constant)	3.266	1.464		2.231	0.030
Pelayanan	.425	.075	.634	5.685	0.000

Hasil olahan regresi dapat diberikan penjelasan bahwa $a = 3,266$ merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kepuasan pasien sebesar 3,266. $b = 0,425$ yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,425 dengan variabel lain tetap, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pasien) adalah positif. Dari uji analisis regresi linear sederhana ini juga dapat diperoleh hasil bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y)

5. Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.402	.390	1.129
a. Predictors: (Constant), Pelayanan				

Hasil perhitungan estimasi regresi, diperoleh nilai Koefisien Determinasi adalah 0,402 yang artinya 40,2% variasi dari semua variabel bebas dapat menerangkan variabel terikat dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 59,8% dipengaruhi variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Uji t_{hitung} Diketahui nilai t_{hitung} sebesar $5.685 > t_{tabel} 2.012$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y).

D. PEMBAHASAN

Semua manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien yang sedang berobat di suatu pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting. Hal yang sering menjadi permasalahan pada bidang kesehatan adalah kualitas pelayanan yang menjadi penentu kepuasan pasien.

Menurut Kotler, kualitas pelayanan wajib dimulai dari kebutuhan pelanggan, kemudian berdampak terhadap kepuasan pelanggan serta berakhir pada loyalitas pelanggan. Kepuasan merupakan salah satu faktor yang penting dalam membangun loyalitas pelanggan (Romadhoni dkk., 2015). Hasil pengujian diketahui bahwa mayoritas pasien/keluarga pasien setuju (puas) dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto. Dapat dilihat dari beberapa variabel kualitas pelayanan yang menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman mengatakan terdapat lima dimensi yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yakni tampilan fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Dari sisi tampilan fisik (*Tangibles*) pasien/ keluarga pasien merasa puas dengan tampilan fisik Puskesmas, misalnya tampilan gedung, dan ruang tunggu pasien, tersedia dan luasnya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, maupun peralatan yang dimiliki Puskesmas. Tentunya dalam menjalani perawatan pasien butuh adanya fasilitas-fasilitas fisik yang diperlukan. Aspek bukti fisik dapat mempengaruhi harapan pasien, dimana bukti fisik yang baik dapat sejalan dengan harapan pasien yang tinggi. Rumah sakit harus mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan pasien, termasuk fasilitas penunjang seperti kamar inap, ruang tunggu, kamar mandi, dll. (Putra, 2016). Hasil serupa juga didapatkan sebelumnya oleh Sapmaya Wulan (2018) yang menyatakan bahwa tampilan fisik (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tingkat kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan kepada pasien berbeda-beda tergantung pada kebiasaan dari pasien terhadap fasilitas fisik yang pernah dirasakan sebelumnya.

Kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, *Reliability* atau Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu, akurat dan memuaskan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yaitu ketepatan waktu, pelayanan yang merata, tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi (Sudarso, 2016). Seperti telah dikatakan penelitian sebelumnya oleh Sapmaya Wulan (2018) bahwa dengan kecepatan dan ketepatan prosedur penerimaan pasien, kecepatan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan terhadap pasien yang memuaskan akan membuat pasien menjadi puas atas keandalan yang dimiliki oleh petugas pelayanan di puskesmas. Namun, terdapat responden yang menjawab tidak puas akan kehandalan petugas dalam melayani pasien. Hal ini bisa disebabkan oleh jumlah petugas yang kurang atau terbatasnya jumlah tenaga kesehatan yang membuat pelayanan menjadi tidak cepat dan segera. Hal lain yang membuat adanya responden yang menjawab tidak setuju dengan kehandalan pelayanan di puskesmas Gayaman yaitu dari segi sumber daya manusia atau pribadi dari petugas puskesmas yang memang kurang cepat dalam memberikan pelayanan dikarenakan tidak tahu akan apa yang harus dilakukannya karena kurangnya pengetahuan dari petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Maya, 2018),

didapatkan hasil bahwa nilai koefisien (0,242) bernilai positif dan nilai $t_{hitung} 2,132 > t_{tabel} 1,96$ dan $Sig\ 0,036 < 0,05$ menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Daya tanggap (*responsiveness*) juga berpengaruh signifikan. *Responsiveness* merupakan kesiapsiagaan pegawai puskesmas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pasien. Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Sudarso, 2016). Menurut Bunga Riski Hartiningtia (2017) kesiapan tim medis dalam memberikan bantuan kepada pasien, informasi layanan yang jelas sehingga mudah dimengerti, kecepatan pegawai dalam melayani, pengertian tim medis terhadap keluhan pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pasien merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang telah diberikan Puskesmas tersebut. Namun, terdapat responden yang menjawab tidak puas akan daya tanggap petugas dalam melayani pasien. Hal ini bisa disebabkan karena terlalu banyak pasien yang ada didalam ruang pelayanan kemudian semua menginginkan dilayani, ini yang menyebabkan petugas kebingungan akan mana yang diprioritaskan sehingga bisa memicu terjadinya asumsi daya tanggap petugas puskesmas kurang. Hal ini bisa diatasi dengan ditambahkan jumlah petugas kesehatan yang ada di puskesmas disesuaikan dengan jumlah pasien yang masuk di ruang pelayanan maupun di pelayanan administrasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putra, 2016), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016. Dimana pengaruh dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Cut Meutia Aceh Utara dengan nilai $p = 0,010 < 0,05$.

Jaminan (*assurance*) juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Assurance* meliputi cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. Jaminan yang diberikan oleh Puskesmas seperti pengetahuan dan kemampuan tim medis dalam menetapkan diagnosis penyakit, kemampuan tim medis dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien. Namun, terdapat responden yang menjawab tidak puas akan jaminan petugas dalam melayani pasien. Hal ini bisa disebabkan karena biasanya masyarakat di desa sebelum datang ke pelayanan kesehatan mereka sudah menebak penyakit apa yang dideritanya sehingga ketika dokter mendiagnosa pasien tersebut yang ternyata berbeda dengan hasil tebakannya maka pasien tersebut akan menganggap bahwa dokter maupun petugas kesehatan yang melayaninya tidak paham akan penyakit yang dideritanya. Hal ini mudah diatasi yaitu dengan pendekatan kepada pasien dan juga edukasi yang ringan namun dalam agar pasien tersebut paham akan penyakit dan diagnosa dari dokter. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maya, 2018) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU. Dimana didapatkan nilai $t_{hitung} 2,619 > t_{tabel} 1,96$ dan $Sig\ 0,010 < 0,05$, maka assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Empati (*Empathy*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. *Empathy* yaitu perhatian secara individual yang diberikan petugas kesehatan yang ada di puskesmas kepada Pasien/ keluarga pasien yang sedang berobat, seperti kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan, kemampuan melakukan komunikasi untuk

menyampaikan informasi dengan baik dan cepat, dan lain sebagainya. Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Sudarso, 2016). Menurut Bunga Riski Hartiningtia (2017) orang yang sedang berobat atau orang yang membutuhkan orang lain untuk sembuh sangat membutuhkan perhatian dari orang yang dibutuhkan tersebut. Oleh karena itu, adanya perhatian dari pegawai Puskesmas baik medis maupun non medis sangatlah perlu dilakukan untuk menjadikan pelanggan (pasien) maupun keluarganya menjadi puas.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya yaitu semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan/ diberikan pihak Puskesmas maka dapat pula meningkatkan kepuasan pasien. Jika terdapat penurunan kualitas pelayanan maka akan turun pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, hal ini berarti hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif. Dilihat dari uji validitas yaitu uji yang dilakukan untuk menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan instrument pada tabel menunjukkan bahwa semua item pertanyaan kualitas pelayanan juga variabel kepuasan konsumen (pasien) memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,2732. Sedangkan dari uji reliabilitas yaitu instrument suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Berdasarkan tabel *Cronbach's Alpha* > 0.60 maka hasil pengolahan data semua item pernyataan yang diajukan sudah reliabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah handal karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,60. Selain dari data tersebut, peneliti juga memperoleh data melalui cerita atau wawancara singkat dari para pasien dan keluarga pasien.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pasien). Berdasarkan hasil olahan data analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS, maka diperoleh persamaannya adalah $Y = 3,266 + 0,425 X$. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa 3,266 merupakan nilai konstanta yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kepuasan pasien sebesar 3.266, sedangkan 0,425 yang bertanda positif yang diartikan setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,425 dengan variabel lain tetap. Data-data yang diperoleh dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Erna Supriyanti (2015) yang meneliti "Pengaruh Kepuasan Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat." Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo, Semarang.

Hasil uji t_{hitung} sebesar $5.685 > t_{tabel} 2.012$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas akan memberikan kepuasan kepada pasien yang berobat di Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto. Sehingga, pihak Puskesmas harus melakukan kiat-kiat yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan seperti tangible (bukti langsung), empathy (empati), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan). Dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan meningkatkan

indeks kepuasan konsumen yang diukur dalam ukuran apapun dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Tjiptono, 2012).

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dilihat dari uji validitas kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,2732. Jika dilihat dari kualitas pelayanan Puskesmas Gayaman Kabupaten Mojokerto sebagian besar pasien/ keluarga pasien merasa setuju (puas) dilihat dari segi tampilan fisik (*tangibles*) dengan persentase 48%, kehandalan (*reliability*) 48%, dan jaminan (*assurance*) maupun empati (*emphaty*) 44%. sebagian besar pasien puas sesuai dengan kesesuaian harapan dan mau serta bersedia untuk merekomendasikan

DAFTAR PUSTAKA

- Aarons, G.A. 2006, "Transformational and transactional leadership: association with attitudes toward evidence-based practice". *Psychiatric Services*, Vol. 57 No. 8, pp. 1162-1169.
- Assauri, S. 2016. *Manajemen Operasi Produksi (Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan)*. Edisi 3. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & R Loindong, S. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung- Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado*, 2(3), 1768–1780.
- Christina, W U. 2013. *Manajemen Ritel*, Jakarta: Salemba Empat.
- Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009.
- Dewi, Meutia, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol. 3, No. 2:535-544.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fauziah, S. 2012. Gambaran persepsi masyarakat tentang peran perawat puskesmas di Kelurahan Bintara Kota Bekasi tahun 2012. (Skripsi). Universitas Indonesia.
- Gurning, F. P., & Pratama, M. Y. (2017). *Administrasi dan Kebijakan Kesehatan* (1st ed.). Perdana Medika.
- Hartini, N. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Skripsi (1–114). Makassar.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasi Buku 1* Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Hulu, V. T., & Sinaga, T. R. 2019. *Analisis Data Statistik Parametrik*. (J.

- Sinarmata, Ed.). Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Jaspar, Farida. 2012. *“Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu”*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. 2015. Profil Kesehatan Indonesia 2014. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, 2014, Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Lubis, Maulida Agustiari. 2018. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS RSUD Rantauprapat”*. Skripsi. USU.
- Muninjaya, A. Gde. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Noor, Juliansyah 2015. *“Metodologi penelitian: skripsi, tesis, desertasi*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
- Putra, Mahardhika. 2016. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016”*. Thesis. USU.
- Saraswati, Adinda. 2018. *“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit dr Gl. Tobing”*. Skripsi. UMSU.
- Sari, Yunita Kurnia. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank. Jurnal Bisnis Dan Manajemen. Vol. 17, No. 2, 2017: 1-14.
- Sudarso, Andriasan, 2016. *“Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan”*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2014. *“Metode Penelitian Bisnis”*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto dan Ernawati. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Supriyanto, Yuda dan Harry Soesanto. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang.
- Tanan L, Indar & Darmansyah. 2013. Analisis tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. Kesmas Unhas, 5(2): 22-30.
- Tjiptono, Fandi, & Gregorius Chandra. 2012. *“Pemasaran Strategik”*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Zameer, Hashim. 2014. The Impact of the Motivation on the Employee’s Performance in Beverage Industry of Pakistan. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences. E- ISSN: 2225-8329, P-ISSN: 2308-0337. Vol. 4, No.1, January 2014, pp. 293–298