



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Panarukan

Dimas Syarif Hidayatullah

¹ Universitas Muhammadiyah Jember, dimas.dragon96@gmail.com

Abstrak: Dalam bidang kesehatan saat ini persaingan sangat ketat, masing-masing dari setiap fasilitas kesehatan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, salah satunya diselenggarakannya BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Masyarakat masih ada yang mengeluhkan tentang perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS dan Non-BPJS, yaitu lamanya dan kurangnya pelayanan jika pasien menggunakan BPJS, yang berdampak terhadap ketidakpuasan pasien BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di rawat jalan puskesmas panarukan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif yang menggunakan metode survei. Hasil analisis dari penelitian ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi (α) yaitu bukti fisik ($0,005 < 0,05$), keandalan ($0,003 < 0,05$), daya tanggap ($0,039 < 0,05$), jaminan ($0,029 < 0,05$), dan empati ($0,029 < 0,05$) yang artinya kelima aspek tersebut mempengaruhi kepuasan pasien. Diharapkan pemerintah maupun fasilitas kesehatan kedepannya bisa memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, yang efektif dan efisien kepada pasien BPJS maupun non-BPJS.

Keywords: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

DOI: <https://doi.org/10.47134/phms.v1i2.42>

*Correspondensi: Dimas Syarif Hidayatullah

Email: dimas.dragon96@gmail.com

Received: 06-12-2023

Accepted: 18-01-2024

Published: 28-02-2024



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: In the health sector, competition is currently very tight, each health facility strives to provide the best service, one of which is the implementation of BPJS (Social Security Administering Agency). There are still people who complain about the differences in the quality of service for BPJS and non-BPJS patients, namely the length of time and lack of service if patients use BPJS, which has an impact on BPJS patient dissatisfaction. This study aims to determine the effect of service quality on BPJS patient satisfaction at the Panarukan outpatient health center. This research is descriptive research with a quantitative approach using a descriptive approach using survey methods. The results of the analysis from this research can be seen from the level of significance (α), namely physical evidence ($0.005 < 0.05$), reliability ($0.003 < 0.05$), responsiveness ($0.039 < 0.05$), guarantee ($0.029 < 0.05$), and empathy ($0.029 < 0.05$), which means that these five aspects influence patient satisfaction. It is hoped that in the future the government and health facilities will be able to provide better quality services, which are effective and efficient to BPJS and non-BPJS patients.

Keywords: Influence, Service Quality, Satisfaction

Pendahuluan

Bidang kesehatan saat ini persaingan sangat ketat, masing-masing dari setiap fasilitas kesehatan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu upaya yang diselenggarakan oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang tujuannya agar masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan dengan mudah tanpa harus memikirkan besarnya biaya yang harus dikeluarkan. disamping upaya pemerintah dalam memperbaiki

kualitas kesehatan masyarakat lewat program BPJS, banyak juga masyarakat yang masih mengeluhkan tentang perbedaan kualitas pelayanan pasien BPJS dan Non-BPJS, yaitu lamanya dan kurangnya pelayanan jika pasien menggunakan BPJS, yang berdampak terhadap ketidak puasaan pasien BPJS (Ningrum, 2014).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Kotler & Armstrong, 2018).

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang sangat populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model service quality yang dikemukakan oleh (Tjiptono & Fandy, 2015). (Tjiptono & Fandy, 2015) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa. Karakteristik ini dijadikan sebagai variabel untuk kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan- harapannya. Menurut (Buchari, 2016) kepuasan pelanggan menjadi perhatian penting bagi sebuah organisasi karena kepuasan pelanggan cenderung menjadikan pelanggan setia terhadap organisasi tertentu. Kepuasan tidak harus diukur dengan menggunakan harga tetapi juga diukur oleh harapan pelanggan. Kepuasan menjadi target untuk membuat sebuah organisasi mampu mengembangkan perubahan yang kompetitif. Sebuah organisasi dapat menciptakan ide yang kreatif dan inovatif dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai petunjuk, kekuatan, dan motivasi. Kepuasan pelanggan melibatkan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pasien baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. Menurut (Tjiptono & Fandy, 2015) ada lima dimensi kualitas jasa/ layanan yang bisa digunakan sebagai acuan, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (Produk-produk fisik).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Rizal et al., 2017) hasil tabulasi silang antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS, kualitas pelayanan cukup baik sebanyak 49 (54,4%) orang dan sebanyak 12 (13,3%) orang mengatakan sangat puas dengan pelayanan keperawatan, dan yang mengatakan cukup puas dengan pelayanan keperawatan sebanyak 28 (31,1%) orang. Sedangkan yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan sebanyak 9. Dalam penelitian tersebut hampir dari separuh pasien BPJS yang menjadi responden masih menilai cukup dalam kepuasan atas pelayanan yang didapat, hal ini membuktikan bahwa sebagian besar masyarakat masih belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat masih banyak yang beranggapan bahwa jika menggunakan jaminan sosial (BPJS) akan mendapatkan pelayanan yang kurang memadai dari pada pasien yang menggunakan Non-BPJS.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada saat pra survey, ibu Maryati selaku keluarga pasien rawat jalan di Puskesmas Panarukan dengan kartu BPJS menuturkan keluhan terkait dengan kondisi suaminya yang belum pulih pasca operasi, namun perawat mengharuskan untuk pulang karena sudah dirawat selama 3 hari. Selain itu, Bapak Miftahudin salah satu keluarga pasien yang lain mengatakan tentang fasilitas yang dirasa kurang bersih untuk ruang rawat jalan tersebut. Selain keluarga pasien peneliti juga mewawancarai beberapa perawat di Puskesmas Panarukan. Menurut penuturan salah satu perawat yang bernama Ika Nurhasanah, tidak ada perbedaan tindakan medis kepada pasien dengan BPJS perbedaan hanya pada pemberian obat. Sedangkan keluarga pasien umum yang peneliti wawancarai yaitu ibu Anita menuturkan pelayanan di puskesmas tersebut cukup baik, perawat ramah dan ruangan yang memadai untuk di huni oleh 2 pasien.

Puskesmas Panarukan masih memiliki kelemahan misalnya peserta BPJS membutuhkan waktu lebih dari 60 menit untuk dapat diperiksa (proses). Jam buka poli masih kurang sesuai dengan jam yang tertera, dari aspek daya tanggap petugas medis di puskesmas ini masih banyak dikeluhkan oleh pasien yang ada di puskesmas, dari aspek kehandalan petugas medis masih belum mampu untuk menjelaskan secara rinci pelayanan yang akan didapatkan oleh peserta BPJS, dari hasil survei pendahuluan berdasarkan aspek empati pasien rawat jalan mengatakan bahwa kurangnya rasa empati terhadap pasien, dari aspek sarana dan prasarana jumlah ruangan sudah memadai serta letak ruangan cukup baik, dari aspek jaminan pasien rawat jalan mengatakan bahwa petugas medis kurang memberikan perhatian kepada setiap pasien.

Dari masalah yang dijabarkan diatas seharusnya menjadi acuan bagi masing-masing fasilitas kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh fasilitas kesehatan untuk memperbaiki atau merubah pelayanan agar menjadi lebih baik, contohnya bisa dari segi teknologi, dari segi SDM, dan yang lainnya agar pasien selain mendapatkan pelayanan kesehatan juga demi kepuasan pasien. Dari latar belakang diatas penulis bermaksud mengadakan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rawat Jalan Puskesmas Panarukan Tahun 2021".

Metode

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Variabel independen penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui survei. Dalam survei, informasi ini dikumpulkan dari jawaban responden yang dijadikan obyek penelitian dengan menggunakan kuisioner. Data primer didapatkan melalui kuisioner yang diberikan kepada responden (pasien) bpjs yang melakukan rawat jalan di puskesmas panarukan, dan untuk data sekunder didapatkan dari data tertulis puskesmas dan dokumentasi saat pelaksanaan penelitian. Populasi didapatkan dari data estimasi semua pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Panarukan yang berjumlah 1.012 selama periode Januari-Juni 2021. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah berdasarkan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dan dihitung menggunakan rumus slovin didapatkan sampel sebesar 100. Penentuan sampel terhadap responden (pasien) yang pada saat penyebaran kuisioner berada di Puskesmas Panarukan dengan kriteria sebagai berikut: Pasien BPJS yang di-jadikan responden berusia minimal 18 tahun, dimana pada usia tersebut dapat menilai kualitas layanan di Puskesmas Panarukan, Pasien BPJS yang sudah pernah melakukan rawat jalan di Pusk-esmas Panarukan minimal 2x dikarenakan pasien BPJS tersebut dapat merasakan kualitas pelayanan Puskesmas Panarukan, pasien BPJS yang sudah mendapatkan pelayanan di rawat jalan poli umum, poli gigi, poli KIA, dan UGD Puskesmas Panarukan.

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi product momentpearson's. Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian menggunakan reliabilitas metode alpha (α) yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, maka jenis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji T, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen

Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini disajikan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Panarukandan setelah dilakukan pengolahan data didapatkan hasil sebagai berikut :

Jenis Kelamin

Tabel 1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	45	45
Perempuan	55	55
Total	100	100

Sumber: data primer diolah, 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden Laki-laki yaitu sebanyak 45 orang (45%) dan Perempuan yaitusebanyak 55 orang (55%).

Usia**Tabel 2** Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
21 – 30 tahun	40	40
31 – 40 tahun	28	28
41 – 50 tahun	20	20
> 50 tahun	12	12
Total	100	100

Sumber: data primer diolah, 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berumur 21 – 30 tahun yaitu sebanyak 40 orang (40%), berumur 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 28 orang (28%), berumur 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 20 orang (20%), dan berumur > 50 tahun yaitu sebanyak 12 orang (12%).

Pekerjaan**Tabel 3** Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	40	40
PNS	16	16
Pegawai Swasta	32	32
Lain-lain	12	12
Total	100	100

Sumber: data primer diolah, 2022

Tabel 3 menunjukkan bahwa pekerjaan responden sebagai Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 40 orang (40%), PNS yaitu sebanyak 16 orang (16%), Pegawai Swasta yaitu sebanyak 32 orang (32%), dan Lain-lain yaitu sebanyak 12 orang (12%).

Deskripsi Variabel Bukti Fisik (X₁)**Tabel 4** Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Bukti Fisik

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Modus	Total
1	1	1	6	6	1	1	7	7	-	-	4	100
	1	1	4	4	8	8						
2	1	1	5	5	2	2	8	8	-	-	4	100
	0	0	8	8	4	4						
3	1	1	5	5	2	2	5	5	-	-	4	100
	9	9	5	5	1	1						
4	1	1	6	6	2	2	4	4	-	-	4	100
	4	4	2	2	0	0						
5	2	2	4	4	2	2	9	9	-	-	4	100
	1	1	2	2	8	8						

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 4 dijelaskan Bukti Fisik yang diukur dengan lima indikator dapat

diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti setuju.

Deskripsi Variabel Keandalan (X₂)

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Keandalan

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden										Modus	Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
1	3	3	4	4	2	2	4	4	-	-	4	100
	3	3	3	3	0	0						
2	1	1	5	5	2	2	5	5	-	-	4	100
	7	7	6	6	2	2						
3	1	1	4	4	3	3	4	4	-	-	4	100
	9	9	3	3	4	4						
4	1	1	6	6	1	1	3	3	-	-	4	100
	5	5	3	3	9	9						
5	1	1	5	5	2	2	3	3	-	-	4	100
	7	7	5	5	5	5						

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 5, dijelaskan variabel Keandalan yang diukur dengan lima indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti setuju.

Deskripsi Variabel Daya Tanggap (X₃)

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Daya Tanggap

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden										Modus	Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
1	1	1	6	6	1	1	8	8	-	-	4	100
	3	3	3	3	6	6						
2	1	1	7	7	1	1	5	5	-	-	4	100
	2	2	0	0	3	3						
3	1	1	5	5	2	2	7	7	-	-	4	100
	5	5	0	0	8	8						
4	2	2	5	5	1	1	2	2	-	-	4	100
	5	5	4	4	9	9						
5	1	1	6	6	1	1	1	1	-	-	4	100
	9	9	3	3	7	7						

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 6, dijelaskan variabel Daya Tanggap yang diukur dengan lima indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti setuju.

Deskripsi Variabel Jaminan (X₄)**Tabel 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Jaminan**

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden											Modus	Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%			
1	1	1	6	6	1	1	3	3	-	-	4	100	
	4	4	6	6	7	7							
2	1	1	6	6	2	2	5	5	-	-	4	100	
	2	2	0	0	3	3							
3	3	3	4	4	2	2	6	6	-	-	4	100	
	0	0	1	1	3	3							
4	2	2	5	5	2	2	4	4	-	-	4	100	
	3	3	1	1	2	2							
5	2	2	5	5	1	1	4	4	-	-	4	100	
	6	6	1	1	9	9							

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 7, dijelaskan berkaitan dengan variabel Jaminan yang diukur dengan lima indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti setuju.

Deskripsi Variabel Empati (X₅)**Tabel 8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Empati**

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden											Modus	Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%			
1	3	3	3	3	2	2	3	3	-	-	4	100	
	5	5	9	9	3	3							
2	1	1	5	4	1	1	7	7	-	-	4	100	
	9	9	7	7	7	7							
3	1	1	6	6	2	2	3	3	-	-	4	100	
	5	5	1	1	1	1							
4	2	2	4	4	2	2	8	8	-	-	4	100	
	3	3	9	9	0	0							
5	3	3	4	4	2	2	5	5	-	-	4	100	
	2	2	0	0	3	3							

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 8, dijelaskan berkaitan dengan variabel Empati yang diukur dengan lima indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti setuju.

Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)**Tabel 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien**

Nomor Pernyataan	Jawaban Responden											
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	Modus	Total
1	1	1	6	6	1	1	5	5	-	-	4	100
	3	3	8	8	4	4						
2	1	1	5	5	1	1	4	4	-	-	4	100
	9	9	8	8	9	9						
3	1	1	4	4	2	2	1	1	-	-	4	100
	7	7	3	3	9	9	1	1				
4	1	1	5	5	2	2	3	3	-	-	4	100
	6	6	5	5	6	6						
5	1	1	5	5	1	1	1	1	-	-	4	100
	6	6	4	4	9	9	1	1				

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan data Tabel 9, dijelaskan berkaitan dengan variabel Kepuasan Pasien yang diukur dengan lima indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti setuju.

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 13 Hasil Uji t

Variabel	Sig	Keterangan
Bukti Fisik (X ₁)	0,005	H ₀ ditolak
Keandalan (X ₂)	0,003	H ₀ ditolak
Daya Tanggap (X ₃)	0,039	H ₀ ditolak
Jaminan (X ₄)	0,029	H ₀ ditolak
Empati (X ₅)	0,029	H ₀ ditolak

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan tabel 13 tersebut dapat diketahui besar dari pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (X₁) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 13 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi (α) dari variabel Bukti Fisik (X₁) adalah $0,005 < 0,05$. Hal ini berarti Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (H₁ diterima). Pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif artinya semakin baik Bukti Fisik maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat (H₁ diterima). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan (Datuan et al., 2019), (Napitupulu, 2018), (Harijanto, 2018), (Sari & Armianti, 2019), (Baan, 2020), (Widyaningsih & Maryani, 2020), serta (Tajuddin et al., 2020) menyebutkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berwujud diartikan sebagai tampilan fisik. Dimensi ini biasanya digunakan perusahaan untuk menaikkan image di mata konsumen yang dapat digambarkan dengan kebersihan ruangan, kerapian berpakaian, dan penataan tempat. Dalam suatu perusahaan jasa, khususnya pada Puskesmas, faktor kondisi fisik pada umumnya akan memberikan gambaran bagaimana Puskesmas tersebut dapat berpotensi untuk menunjukkan fungsinya sebagai tempat pelayanan kesehatan (Tjiptono & Fandy, 2015).

Puskesmas Panarukan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui Penampilan dan kemampuan sarana, prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Indikator yang digunakan antara lain keamanan lingkungan Puskesmas Panarukan terjamin, kerapian penampilan petugas tenaga kesehatan di Puskesmas Panarukan, contohnya menggunakan seragam yang sama, rapi dan sopan di setiap harinya, kebersihan kamar mandi di Puskesmas Panarukan, contoh di bersihkan setiap dua kali sehari yaitu pagi dan sore hari, lokasi Puskesmas Panarukan mudah dijangkau, karena terletak di jalan raya utama antara situbondo menuju surabaya dan fasilitas Puskesmas Panarukan yang memadai, contoh ketersediaan beberapa ruangan untuk rawat jalan yaitu loket, UGD, poli pengkajian, poli umum, poli gigi, poli TB, ruang farmasi / apotik, ruang laktasi atau menyusui, ruang konsultasi Gizi, laboratorium, toilet umum, Toilet disabilitas hingga taman pintar bermain untuk pasien yang membawa anak kecil.

2. Keandalan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi (α) dari variabel Keandalan (X2) adalah $0,003 < 0,05$. Hal ini berarti Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (H2 diterima). Pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif artinya semakin tinggi Keandalan maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat (H2 diterima). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan Ningrum, 2014), (Abidin, 2016), (Rizal et al., 2017), (Datuan et al., 2019), (Napitupulu, 2018), (Harijanto, 2018), (Sari & Armianti, 2019), (Baan, 2020), (Widyaningsih & Maryani, 2020), serta (Tajuddin et al., 2020) menyebutkan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan handal. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan menyediakan pelayanan dengan sikap simpatik, ketepatan waktu pelayanan, profesional dalam melayani konsumen, dan sistem pencatatan yang akurat (Tjiptono & Fandy, 2015). Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien yaitu, semakin baik persepsi pasien terhadap keandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap keandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Kemampuan Puskesmas Panarukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna (pasien) berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Indikator yang digunakan yakni ketepatan waktu tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan dalam pemeriksaan,

tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan melayani dengan baik saat melakukan perawatan, ketepatan waktu tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan dalam pemberian obat, kecepatan tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan dalam pelayanan, dan pengetahuan tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan, contohnya terdapat beberapa waktu tunggu pelayanan yang akan di dapatkan di masing-masing ruang pelayanan

3. Daya Tanggap (X3) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi (α) dari variabel Daya Tanggap (X3) adalah $0,039 < 0,05$. Hal ini berarti Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (H3 diterima). Pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif artinya semakin baik Daya Tanggap maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat (H1 diterima). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan Ningrum, 2014), (Abidin, 2016), (Rizal et al., 2017), (Datuan et al., 2019), (Napitupulu, 2018), (Harijanto, 2018), (Sari & Armianti, 2019), (Baan, 2020), (Widyaningsih & Maryani, 2020), serta (Tajuddin et al., 2020) menyebutkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan dengan segera dan tepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan serta kesulitan konsumen (Tjiptono & Fandy, 2015). Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien yaitu, semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Daya tanggap di Puskesmas Panarukan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap, cepat dan tepat kepada konsumen (pasien), dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa (Puskesmas) yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen (pasien). Indikator yang digunakan antara lain kesiapan tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan dalam menangani keluhan pasien, tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan membantu para pasien dengan tanggap, tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan memberikan informasi pengijinan pulang kepada pasien, kecepatan tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan saat dibutuhkan, dan kebersihan ruang inap Puskesmas Panarukan. contohnya ketika ada pasien disabilitas para petugas langsung menyambutnya dengan membantu memberikan kursi roda, para petugas juga menggunakan kotak saran di masing-masing ruangan untuk sarana komunikasi apabila pasien mengeluhkan tentang pelayanan yang di berikan petugas sehingga para petugas dapat mengevaluasi pelayanan yang diberikan.

4. Jaminan (X4) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi (α) dari variabel Jaminan (X4) adalah $0,029 < 0,05$. Hal ini berarti Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan

Pasien (H4 diterima). Pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif artinya semakin tinggi Jaminan maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat (H4 diterima). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ningrum, 2014), (Abidin, 2016), (Rizal et al., 2017), (Datuan et al., 2019), (Napitupulu, 2018), (Harijanto, 2018), (Sari & Armianti, 2019), (Baan, 2020), (Widyaningsih & Maryani, 2020), serta (Tajuddin et al., 2020) menyatakan bahwa Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Jadi dapat disimpulkan Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, dan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk menanamkan kepercayaan kepada konsumen, sikap sopan dan kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen (Tjiptono & Fandy, 2015). Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien yaitu, semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Jaminan Merupakan pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai Puskesmas Panaruka untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen (pasien) kepada Puskesmas. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para tenaga kesehatan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen (pasien) terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Indikator yang digunakan di Puskesmas Panarukan yaitu tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan memberikan jaminan jika terjadi kesalahan pemeriksaan, pengalaman tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan dalam menangani pasien, tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan memberikan rasa aman kepada pasien pada saat melakukan perawatan, pelayanan yang sopan tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan, tenaga kesehatan dan administrasi bersedia mengganti fasilitas yang rusak. Contohnya jika ada kesalahan penanganan dari petugas maka petugas siap memberikan jasa berobat hingga pasien sembuh secara gratis

5. Empati (X5) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi (α) dari variabel Empati (X5) adalah $0,029 < 0,05$. Hal ini berarti Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (H5 diterima). Pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien regresi adalah positif artinya semakin baik Empati maka Kepuasan Pasien akan semakin meningkat (H5 diterima). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ningrum, 2014), (Abidin, 2016), (Rizal et al., 2017), (Datuan et al., 2019), (Napitupulu, 2018), (Harijanto, 2018), (Sari & Armianti, 2019), (Baan, 2020), (Widyaningsih & Maryani, 2020), serta (Tajuddin et al., 2020) menyatakan bahwa Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Jadi dapat disimpulkan Empati berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

Empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga konsumen merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh perusahaan. Inti dari dimensi ini adalah bagaimana perusahaan meyakinkan konsumennya bahwa mereka itu adalah

istimewa dan dapat digambarkan dengan perhatian secara personal kebutuhan spesifik. Hal ini akan menambah kepercayaan mereka terhadap perusahaan (Tjiptono & Fandy, 2015). Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien adalah empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap empati buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Empati di Puskesmas Panarukan yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen (pasien) seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan (Puskesmas) dengan berupaya memahami keinginan konsumen (pasien). Indikator yang digunakan antara lain tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan memberikan dorongan kepada pasien agar cepat sembuh, tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan menenangkan rasa cemas pasien, tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, penanganan keluhan tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan dengan cepat, tenaga kesehatan dan administrasi Puskesmas Panarukan selalu berusaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan pasien. Contohnya para petugas melakukan konseling terlebih dahulu kepada pasien yang akan melakukan pemeriksaan seperti pernikahan, operasi katarak mata, pemasangan KB, serta petugas juga memberikan arahan kepada masyarakat tentang penyakit menular dan cara mengatasinya

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti jelaskan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Bukti Fisik yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pasien.
2. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pasien menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Keandalan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pasien.
3. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Pasien menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Ketanggapan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pasien.
4. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pasien menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Jaminan yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pasien.
5. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pasien menunjukkan pengaruh yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Empati yang tinggi akan meningkatkan Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Buchari, A. (2016). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Cetakan 5. In Bandung: CV Alfabeta.
- Datuan, N., Darmawansyah, D., & Daud, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*. <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i3.8820>
- Firli Musfar, T. (2020). Buku Ajar Manajemen Pemasaran : Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran. In *Media Sains Indonesia*.
- Firmansyah, M. A. (2019). Buku Pemasaran Produk dan Merek. *Buku Pemasaran Produk Dan Merek*.
- Ghozali, I. (2017). Ghozali, Imam. In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harijanto, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*. <https://doi.org/10.31596/jkm.v6i1.246>
- Jatmiko, Anggarani, A., & Sudarwan. (2020). Buku Ajar Manajemen Pemasaran. In *Universitas Esa Unggul*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Kotler & Armstrong, Principles of Marketing | Pearson. In *Pearson*.
- Mulyana, M. (2019). Manajemen Pemasaran. Materi Tutorial Online Ekma 4216 *Manajemen Pemasaran*.
- Napitupulu, R. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara. *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*. <https://doi.org/10.24952/tijaroh.v4i2.1104>

- Ningrum, R. M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol .5 No.2, November 2016.
- Rizal, R., Suardi, M., & Yuliasri, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*. <https://doi.org/10.29208/jsfk.2017.3.2.112>
- Sari, R. A., & Armianti, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam. *Jurnal Ecogen*. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i3.7409>
- Sugiyono. (2017). Sugiyono, 2017:60. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Tajuddin, S., Hermansyah, S., & Angreani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.35326/jsip.v1i2.765>
- Tjiptono, & Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. In Yogyakarta: Andi.
- Tony Wijaya S. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa* No Title. In ANDI.
- Widyaningsih, D. S., & Maryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*. <https://doi.org/10.38165/jk.v9i1.80>