



## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS MOYO HILIR**

Dinda pratiwi, Rusminah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Mataram  
[dindapратиwi1931@gmail.com](mailto:dindapратиwi1931@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Moyo Hilir penelitian ini menggunakan lima variable independen yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsivines*, *assurance*, dan *empathy* dengan satu variable dependen yaitu *kepuasan pasien*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien puskesmas Moyo Hilir pengujian ini dilakukan pada 100 responden.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *purposiv sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, untuk itu sampel yang dipilih adalah yang pernah melakukan pengobatan lebih dari satu kali. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda, teknik pengumpulan datanya yaitu berupa angket dan observasi dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *responsivines*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Moyo Hilir sedangkan *reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Moyo Hilir. Pernyataan ini didukung dengan hasil uji t pada *variable tangibles* dengan nilai signifikansi sebesar  $0,006 < 0,050$  pada *variable reliability* hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar  $0,604 > 0,050$  pada *variable responsiviness* hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar  $0,020 < 0,050$  pada *variable assurance* hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar  $0,022 < 0,050$  pada *variable empathy* hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar  $0,047 < 0,050$  dan nilai  $R^2$  pada kepuasan pasien adalah sebesar  $51,1 = 51,1\%$

**Kata kunci :** *Tangibles, Reliability, Responsivines, Assurance, Empathy Dan Kepuasan Pasien*

### **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of service quality on patient satisfaction at the Moyo Downstream Health Center. This study uses five independent variables namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with one dependent variable, namely patient satisfaction. The population in this study were patients at the Moyo Downstream Public Health Center. This test was carried out on 100 respondents.*

*This study uses a sampling technique Non-Probability Sampling with an accidental sampling approach, namely the technique of determining the sample by chance, that is, anyone who happens to meet with the researcher can be used as a sample. The technique used in this research is multiple linear regression, the data collection technique is in the form of a questionnaire and observation using a data collection tool in the form of a questionnaire.*

*The results of this study show that service quality, namely tangibles, responsiveness, assurance, and empathy, has a significant influence on patient satisfaction at the Moyo Hilir Community Health Center while reliability does not have a significant influence on patient satisfaction at the Moyo Hilir Community Health Center. This statement is supported by the results of the t test on the tangibles variable with a significance value of  $0.006 < 0.050$  on the reliability variable, the results of the t test with a significance value of  $0.604 > 0.050$  on the variable responsiveness, the results of the t test with a significance value of  $0.020 < 0.050$  on the variable assurance, the results of the t test with The significance value is  $0.022 < 0.050$  on the empathy variable, the results of the t test with a significance value of  $0.047 < 0.050$  and the  $R^2$  value on patient satisfaction is  $51.1 = 51.1\%$*

**Keywords:** *Tangibles, Reliability, Responsivines, Assurance, Empathy and Patient Satisfaction*



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kesehatan dan lembaga pengawasan pelayanan publik namun tidak serta merta diimbangi dengan pelayanan kesehatan yang semakin baik... (text continues)

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau

aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang atau jasa yang diberikan oleh pihak pertama. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu: 1). High contact service ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut. 2). Low contact service ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service, misalkan ialah lembaga keuangan. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang di perhatikan oleh jasa tersebut, apakah suda sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Puskesmas Moyo Hilir merupakan suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan dan pembinaan peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok dan usaha kesehatan integrasi yang kegiatannya merupakan kegiatan lintas sektoral. Puskesmas Moyo Hilir merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan pada wilayah kerja Kecamatan Moyo Hilir. Puskesmas Moyo Hilir memiliki wilayah kerja 10 desa dari Kecamatan Moyo Hilir Kabupaten Sumbawa Besar. Puskesmas Moyo Hilir memiliki tenaga kesehatan yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan yang berasal dari berbagai disiplin ilmu kesehatan dan umum. Jumlah tenaga kerja yang ada yaitu 109 pegawai. Dengan rincian data pegawai sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Jenis dan Jumlah Ketenagaan UPT. Puskesmas Moyo Hilir

Table with 6 columns: No, Jenis ketenagaan, PNS, Kontrak, Sukarela, Jumlah. Rows include Dokter Umum, Dokter Gigi, S1 Keperawatan, D III Keperawatan, SPK, Perawat Gigi, D IV Kebidanan.



8.	D III Kebidanan	15		27	42
9.	D III Gizi	1	1		2
10.	S1 Kesehatan Masyarakat	3	1	1	5
11.	D III Kesehatan Lingkungan	1		1	2
12.	Asisten Apoteker				1
13.	Tenaga Teknis Keperawatan	1		1	2
14.	SAK	1		1	2
15.	Tenaga Non Kesehatan	7	1	1	9
TOTAL					109

Sumber Data : Data Kepegawaian UPT. Moyo Hilir

### Masalah Penelitian

1. Apakah *Tangibles* (fasilitas nyata/berwujud) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Moyo Hilir.
2. Apakah *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Moyo Hilir.
3. Apakah *Responsiveness* (Kesigapan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Moyo Hilir.
4. Apakah *Assurance* (Kepastian/jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Moyo Hilir.
5. Apakah *Empaty* (*Empati*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Moyo Hilir.

### Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian berikut dapat dirumuskan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Tangibels* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir ?
2. Bagaimana pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir ?
3. Bagaimana pengaruh *Responsive* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir ?
4. Bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir ?
5. Bagaimana pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir ?

### KAJIAN PUSTAKA

### Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah added value bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan setiap orang atau pasien berbeda-beda, tergantung situasi dan kondisi yang dihadapinya. Ada beberapa orang yang cepat merasa puas dan ada pula yang memiliki persepsi cukup tinggi tentang kepuasan di dalam dirinya, sehingga orang atau pasien tersebut sulit merasa puas.

Hal-Hal Yang Bisa Mempengaruhi Kepuasan Pasien. Menurut (Nooria, 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini puskesmas dalam mengiklankan tempatnya.
2. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang "rumah sakit mahal".
4. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
5. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

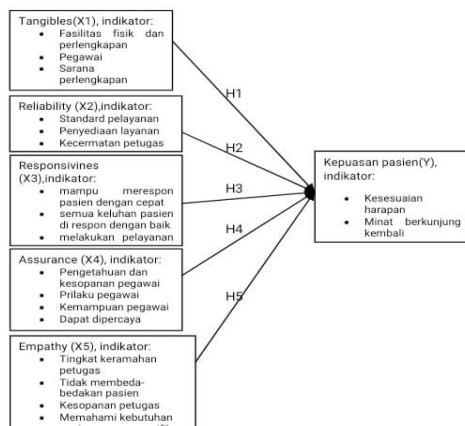
### Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang atau jasa yang diberikan oleh pihak pertama. Menurut

Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Terdapat lima determin kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut (Kotler 1994:561):

1. Keandalan: (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
2. Keresponsifan (*responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*confidence*): pengetahuan dan kesopanan kariawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati (*emphaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud (*tangible*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi

**Kerangka Konseptual**



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yaitu bertujuan untuk menghubungkan dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Moyo Hilir Jln. Raya Moyo Hilir, Moyo Hilir, Kota Sumbawa Besar, NTB.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sampel survey. Sampel survey adalah pengumpulan data yang dilakukan terhadap sebagian anggota populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil dengan rancangan sampel non

probability sampling dengan teknik purposiv sampling, jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu 100 orang, Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, responden yang digunakan adalah pasien Puskesmas Moyo Hilir yang melakukan pengobatan secara rawat inap maupun rawat jalan, Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi:

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dari hasil penelitian data primer dapat dilihat jumlah orang yang pernah melakukan pengobatan di Puskesmas Moyo Hilir berdasaraka jenis kelamin adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

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

Sumber: (data diolah dari hasil kuesioner 2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa penyebaran kuesioner kepada 100 responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki. Responden yang didominasi oleh laki-laki biasanya lebih rentan sakit dikarenakan factor kelelahan laki-laki lebih pekerja keras dibandingkan dengan responden perempuan yang lebih banyak diam dirumah.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Frekuensi (orang)	Persentase
17-22 Tahun	22	22%
23-30 Tahun	36	36%
>30 Tahun	42	42%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa penyebaran kuesioner kepada 100 responden dalam



penelitian ini didominasi oleh responden usia yang tergolong sudah dewasa.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
Pelajar/mahasiswa	41	41%
PNS/TNI/POLRI	7	7%
Karyawan swasta	4	4%
Buruh	4	4%
Pedagang	6	6%
Lainnya	38	38%
Jumlah	100	100%

Sumber: (data diolah dari hasil kuesioner 2023)

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa penyebaran kuesioner kepada 100 responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden berpropesi sebagai pelajar/mahasiswa dikarenakan usia mereka yang masih muda dan lebih banyak berkegiatan diluar mengakibatkan akan gampang terkena penyakit.

#### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.4** Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.106	.691		1.600	.113
X1	.108	.038	.255	2.840	.006
X2	.031	.059	.048	.520	.604
X3	.139	.059	.224	2.368	.020
X4	.108	.046	.211	2.321	.022
X5	.080	.040	.191	2.015	.047

Sumber: (hasil olah data 2023)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 1.106 + 0,108 + 0,031 + 0,139 + 0,108 + 0,080 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 1.106 merupakan keadaan saat variabel kepuasan pasien belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel X1,X2,X3,X4,X5 Jika variabel independent tidak ada maka variabel kepuasan pasien tidak mengalami perubahan.
- Nilai koefisien regresi variabel *tangibles* sebesar 0,108. Hal ini menunjukkan bahwa *tangibles* mempunyai pengaruh dan searah terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, yang artinya setiap kenaikan satu satuan variabel *tangibles* maka kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir akan mengalami peningkatan sebesar 0,108 dengan catatan variabel lainnya tidak mengalami perubahan (konstan)
- Nilai koefisien regresi variabel *reliability* sebesar 0,031. Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh dan searah terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, yang artinya setiap kenaikan satu satuan variabel *reliability* maka kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir akan mengalami kenaikan sebesar 0,031 dengan catatan variabel lainnya tidak mengalami perubahan (konstan)
- Nilai koefisien regresi variabel *responsiviness* sebesar 0,139. Hal ini menunjukkan bahwa *responsiviness* mempunyai pengaruh dan searah terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, yang artinya setiap kenaikan satu satuan variabel *responsiviness* maka kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir akan meningkat sebesar 0,139 dengan asumsi variabel independen lainnya tidak mengalami perubahan (konstan).
- Nilai koefisien regresi variabel *assurance* sebesar 0,108. Hal ini menunjukkan bahwa *assurance* mempunyai pengaruh dan searah terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, yang artinya setiap kenaikan satu satuan variabel *assurance* maka kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir akan meningkat sebesar 0,108 dengan asumsi variabel independen lainnya tidak mengalami perubahan konstan.
- Nilai koefisien regresi variabel *emphaty* sebesar 0,080. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *emphaty* mempunyai pengaruh dan searah terhadap kepuasan pasien Puskesmas Moyo Hilir, yang artinya setiap peningkatan satu satuan variabel *emphaty* maka kepuasan pasien Puskesmas Moyo Hilir akan meningkat sebesar 0,080 dengan asumsi variabel independen lainnya tidak mengalami perubahan konstan.

#### UJI ASUMSI KLASIK

##### Uji Normalitas

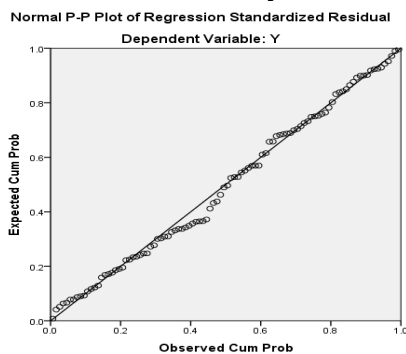
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Residual Regresi

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.93534246
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.081
	Absolute Negative	.081
	Positive	-.042
Kolmogorov-Smirnov Z		.812
Asymp. Sig. (2-tailed)		.524

Sumber: (data diolah spss)

Berdasarkan hasil table data diatas menunjukkan bahwa pada kolom *kolmogorof-smirnov* dapat dilihat bahwa nilai signifikan *Asymp.Sig.(2-tailed)* lebih besar dari 0,050 yaitu sebesar 0,052. Sehingga dapat dinyatakan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Gambar 4.1 Normal Probability Plots



Sumber: (Hasil olah data 2023)

Hasil dari grafik P-Plot diatas menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogram menuju pola distribusi normal maka variable dependen kepuasan pasien (Y) memenuhi uji normalitas.

Uji Multikolonieritas

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		

X1	.643	1.554
X2	.603	1.658
X3	.583	1.715
X4	.632	1.582
X5	.580	1.725

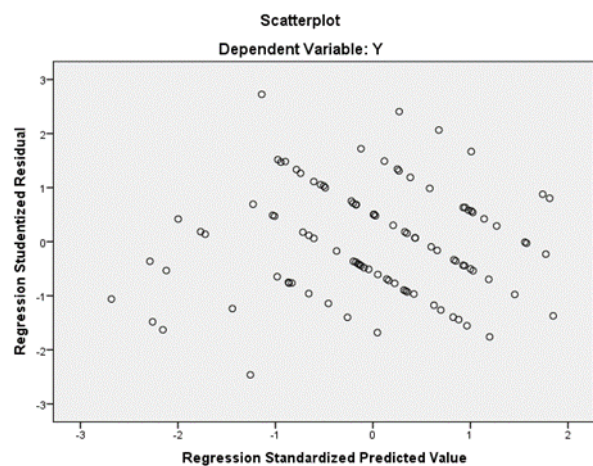
Sumber: (Hasil olah data 2023)

Dari hasil uji multikolonieritas diatas maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

- Berdasarkan table di atas diketahui bahwa nilai VIF variabel *tangibles* 1,554 < 10 dan nilai Tolerance value 0,643 > dari 0,01 maka data tersebut tidak terjadi multikolonieritas.
- Berdasarkan table di atas diketahui bahwa nilai VIF variabel *reliability* 1,658 < 10 dan nilai Tolerance value 0,603 > dari 0,01 maka data tersebut tidak terjadi multikolonieritas
- Berdasarkan table di atas diketahui bahwa nilai VIF variabel *responsivines* 1,715 < 10 dan nilai Tolerance value 0,583 > dari 0,01 maka data tersebut tidak terjadi multikolonieritas
- Berdasarkan table di atas diketahui bahwa nilai VIF variabel *assurance* 1,582 < 10 dan nilai Tolerance value 0,632 > dari 0,01 maka data tersebut tidak terjadi multikolonieritas
- Berdasarkan table di atas diketahui bahwa nilai VIF variabel *empathy* 1,725 < 10 dan nilai Tolerance value 0,580 > dari 0,01 maka data tersebut tidak terjadi multikolonieritas

Uji Heterokedastisitas

Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: (Hasil olah data 2023)

Grafik scatter plot diatas menunjukkan bahwa titik-titik pada diagram tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar secara acak serta tersebar dengan

baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

**UJI HIPOTESIS**

**Uji T**

**Tabel 4.7 Hasil Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.106	.691		1.600	.113
X1	.108	.038	.255	2.840	.006
X2	.031	.059	.048	.520	.604
X3	.139	.059	.224	2.368	.020
X4	.108	.046	.211	2.321	.022
X5	.080	.040	.191	2.015	.047

Sumber: (Hasil olah data 2023)

- **Hasil uji t variabel tangibles (X1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y).**

Variabel *tangibles* memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$  sementara nilai thitung  $2,840 >$  nilai  $t_{table}$  ( $t_{table} = t(a/2:n-k-1) = 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka demikian hipotesis menyatakan bahwa “*Tangeibles* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien” Diterima.

- **Hasil uji t varibel reliability(X2) terhadap variabel kepuasan pasien (Y)**

Variabel *reliability* memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,604 > 0,050$  dan nilai thitung  $0,520 <$  nilai  $t_{table}$  ( $t_{table} = t(a/2:n-k-1) = 1,984$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka demikian hipotesis menyatakan bahwa “*Reliability* (Kehandalan) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien” Ditolak.

- **Hasil uji t variabel responsiveness(X3) terhadap variabel kepuasan pasien (Y)**

Variabel *responsiveness* memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,020 < 0,05$  dan nilai thitung  $2,368 >$  nilai  $t_{table}$  ( $t_{table} = t(a/2:n-k-1) = 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka demikian hipotesis menyatakan bahwa “*Responsiveness* (Kesigapan) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien” Diterima.

- **Hasil uji t variabel assurance(X4) terhadap variabel kepuasan pasien (Y)**

Variabel *assurance* memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,022 < 0,050$  dan nilai thitung  $2,321 >$  nilai  $t_{table}$  ( $t_{table} = t(a/2:n-k-1) = 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka demikian hipotesis

menyatakan bahwa “*Assurance* (Jaminan/Kepastian) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien” Diterima.

- **Hasil uji t variabel empathy(X5) terhadap variabel kepuasan pasien (Y)**

Variabel *empathy* memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,047 < 0,050$  dan nilai thitung  $2,015 >$  nilai  $t_{table}$  ( $t_{table} = t(a/2:n-k-1) = 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka demikian hipotesis menyatakan bahwa “*Empathy* (Empati) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien” Diterima.

**Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)**

**Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.715 <sup>a</sup>	.511	.485	.95990

Sumber: (hasil olah data spss 2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,511 yang artinya 51,1% maka dapat disimpulkan bahwa variabel *tengible*, *reliability*, *responsivines*, *assurance*, dan *empaty* secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pasien sebesar 51,1% sedangkan sisanya sebesar 48,1% dipengaruhi oleh faktor diluar variabel penelitian yang diteliti.

**PEMBAHASAN**

- a. **Pengaruh Tangibles Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Moyo Hilir**

Dari hasil pengkategorian dari hasil penelitian pasa pasien Puskesmas Moyo Hilir diketahui bahwa hasil analisis deskriptif variabel tangibles pada pasien Puskesmas Moyo Hilir adalah puas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel tangibles memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan nilai thitung sebesar  $2,840 >$  dari  $t_{table}$  1,984 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,006 <$  dari  $0,050$  dan koefisiensi regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,108; maka hipotesis  $H_1$  “ *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir” dalam penelitian ini terbukti.

- b. **Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Moyo Hilir**

Dari hasil pengkategorian dari hasil penelitian para pasien Puskesmas Moyo Hilir diketahui bahwa hasil analisis deskriptif variabel *reliabilitas* pada pasien Puskesmas Moyo Hilir adalah puas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan nilai thitung sebesar  $0,520 <$  dari ttable 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,604 >$  dari  $0,050$  dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar  $0,031$  maka hipotesis H2 “*reliability* (kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir” dalam penelitian ini tidak terbukti.

**c. Pengaruh Responsiviness Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Moyo Hilir**

Dari hasil pengkategorian dari hasil penelitian para pasien Puskesmas Moyo Hilir diketahui bahwa hasil analisis deskriptif variabel *responsiviness* pada pasien Puskesmas Moyo Hilir adalah puas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel *responsiviness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan nilai thitung sebesar  $2,368 >$  dari nilai ttable 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,020 <$  dari  $0,050$  dan nilai koefisien regresi sebesar  $0,139$ . Maka hipotesis H3 “*responsiviness* (kesigapan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir” dalam penelitian ini terbukti.

**d. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Moyo Hilir**

Dari hasil pengkategorian dari hasil penelitian para pasien Puskesmas Moyo Hilir diketahui bahwa hasil analisis deskriptif variabel *assurance* pada pasien Puskesmas Moyo Hilir adalah puas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan nilai thitung sebesar  $2,321 >$  dari nilai ttable 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,022 <$  dari  $0,050$  dan nilai koefisien regresi sebesar  $0,108$  maka hipotesis H4 “*assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir” dalam penelitian ini terbukti.

**e. Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Moyo Hilir**

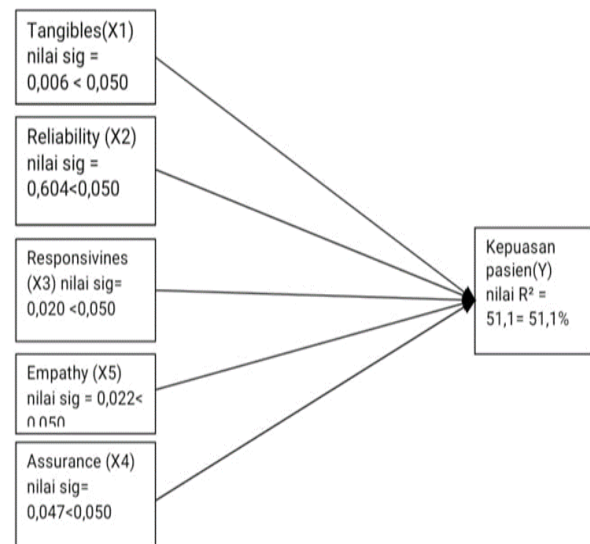
Dari hasil pengkategorian dari hasil penelitian para pasien Puskesmas Moyo Hilir diketahui bahwa hasil analisis deskriptif variabel *empathy* pada

pasien Puskesmas Moyo Hilir adalah puas. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, hal ini diperoleh dari hasil uji statistik uji regresi dengan nilai thitung sebesar  $2,015 >$  dari nilai ttable 1,984 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,047 <$  dari  $0,050$  dan nilai koefisien regresi sebesar  $0,080$  maka hipotesis H5 “*empathy* (kepedulian) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir” dalam penelitian ini terbukti.

**IMPLIKASI**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien Puskesmas Moyo Hilir, sehubungan dengan hasil tersebut maka implikasinya adalah:

**Gambar 4.3 Implikasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Moyo Hilir**



Hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan yang di duga mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, ternyata menunjukkan hubungan yang positif dan berpengaruh. Dari ke 5 variabel kualitas pelayanan yaitu; *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy* hanya memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 51,1%.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan dari Puskesmas Moyo Hilir meliputi variabel *tangibles*, *reliability*,



*responsive*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,006 < 0,050$  dan nilai thitung  $2,840 > t_{tabel} 1,984$ .
2. *Reliability* atau kehandalan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,604 > 0,050$  dan nilai thitung  $0,520 < t_{tabel} 1,984$ .
3. *Responsive* atau daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,020 < 0,050$  dan nilai thitung  $2,368 > t_{tabel} 1,984$ .
4. *Assurance* atau jaminan mempunyai nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,022 < 0,050$  dan nilai thitung  $2,321 > t_{tabel} 1,984$ .
5. *Empathy* atau kepedulian mempunyai nilai positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Moyo Hilir, dengan nilai signifikansi sebesar  $0,047 < 0,050$  dan nilai thitung  $2,015 > t_{tabel} 1,984$ .

## KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN

### Keterbatasan

Dalam proses melakukan penelitian ini terdapat keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil penelitian, yaitu:

1. Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga, dan kemampuan peneliti.
2. Adanya responden yang kurang memiliki kemampuan dalam memahami pernyataan pada kuisisioner dan juga kejujuran dalam mengisi kuisisioner sehingga ada kemungkinan hasil kuisisioner kurang akurat.
3. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian terhadap pengaruh beberapa factor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti pengaruh factor lain yang belum dikaji terhadap kepuasan pasien.
4. Kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan perolehan analisis data dengan jumlah responden hanya 100 responden maka dari itu hasil analisis tidak dapat memperlihatkan keadaan kepuasan pasien terhadap kepuasan pasien yang sesungguhnya.
5. Untuk penelitian selanjutnya di harapkan di sarankan untuk menambah variable independen lainnya selain

*tangibles*, *responsivinees*, *reliability*, *assurance* dan *empty* yang tentunya dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien agar lebih melengkapi penelitian ini.

6. Diharapkan dapat mencari lebih banyak referensi dan menganalisis informasi tersebut menjadi sumber penelitian yang aktual dan lengkap terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Selain kualitas pelayanan, masih banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

### SARAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas, maka untuk kepentingan praktisi maupun kepentingan organisasi perlu disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pasiennya maka sebaiknya pihak puskesmas Moyo Hilir perlu memberikan pelayanan yang baik dari segi kualitas fisik seperti menjaga kebersihan lingkungan banguan serta penataan ruangan yang rapih dan fasilitas yang tersedia bias berfungsi dengan baik sesuai dengan fungsinya masing-masing.
2. Puskesmas Moyo Hilir harus memberikan pelayanan yang baik, pada variabel kehandalan puskesmas harus memberikan pelayanan secara maksimal agar pasien merasa kapanpun mereka membutuhkan sesuatu maka akan selalu ada petugas yang dapat dihandalkan.
3. Peskesmas Moyo Hilir harus meningkatkan pelayanannya pada variabel *responsive* (daya tanggap) dari segi kualitas daya tanggap pihak puskesmas harus memberikan informasi yang jelas dan bersedia memberikan solusi terhadap keluhan pasien.
4. Puskesmas Moyo Hilir harus memberikankan jaminan agar menimbulkan rasa percaya kepada pasien, diharapkan pihak puskesmas dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien.
5. Puskesmas Moyo Hilir harus memberikan pelayanan yang baik pada variabel *empty* (kepedulian) dari segi kualitas kepedulian pihak puskesmas tetap menerima keluhan dari para pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- A.Fitri Sugi Angka.2021."Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Wom Finance"Jurnal Kewirausahaan, Vol. 8, No1
- Ainun Amalia. 2020."Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan pembuluh darah harapan kita". Jurnal Ekonomi. Vol. 1 no. 2.



- Amelia Tri Utami, Hadi Ismanto, Dan Yuni Lestari.2013."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobil Watukosek".JKMP(ISSN.2338-445X),Vol.1, No.1
- Amelia, Maya. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU*. Jurnal Manajemen. Hal 62-67
- Amir Mahmud.2020."Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada RS.Ibnu Sina Makassar".Jurnal mirai management. Vol.7 issue 2 pages 104-119
- Aniky Pragnya Paramartha.2017."Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT.POS Indonesia (studi pada kantor PT.POS Indonesia Situbondo)".Skripsi. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Budi Setiawan dan Ferawati.2018."Pengaruh jaminan empathy dan kehandalan terhadap kepuasan pelanggan pada KPR Bank BJB cabang Bogor". Jurnal Ilmiah. Vol.06. no 1.
- Chintia monica dan doni marlius.2023."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari".jurnal pundi, vol.07 no. 01
- Diana Laura Magdalena Saragih.2012."Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta PT.Akses (persero) cabang utama Semarang".Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.Vol 10. No 2.
- Felisitas Evanjelina Manu Lena. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal Manajemen. Hal 6-19
- Hera Afrillia. 2019. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM(Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)".Skripsi. Banda Aceh. Universitas Islam Negeri Ar-RaniryBanda Aceh.
- Heri Herwanto,SKM. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur*. Jurnal TAPM. 120:7-19
- Imran, yuli hasri, almasdi, dan yimmi syavardie.2021."Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Banja Loweh Kabupaten Lima Puluh Kota".Jurnal penelitian dan pengembangan sains dan humaniora. Vol. 5 no.3
- Jeniriana Nitjano. 2020."pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada kantin kampus ITN 2 Malang)". Jurnal Valtech. Vol 3. No 2.
- Lidya Mariska. 2015."Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik negeri batam". Jurnal Akuntansi. Vol 3. No 1.
- Nadia Afrilliana.2020."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Di Kota Palembang".Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran Dan SDM, Vol.1, No.2 45-55
- Ni Made Arie Sulistyawati Ni Ketut Seminari. 2015."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar".E-Jurnal Manajemen Unud.Vol. 4.
- Nova,Raadi fitri .2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta". Jurnal Ilmu Manajemen. Hal 23-30
- Nurdadilalh Hasby.2019. "Analisis pengaruh kualitas jasa pengiriman terhadap kepuasan konsumen JNE express agan pangkalan mansyur". Skripsi. Medan. Universitas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sumatra Utara.
- Priska Regina E. Mamesah.2020."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Lucky Di Manado"Productivity 1 (1), 46-52
- Prof.J.Supranto,M.A.,APU. 2011. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasa".r. Jakarta: Rineka Cipta
- Rahmawati nur aeni.2020."Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang".journal of healthcare technology and medicine. Vol. 6 no. 2
- Riri Hanifa. 2019. "Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa layanan Go-Ride pada bisnis



*jasa transportasi Go-Jek di kota Palembang*".  
Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 4. No 2.

*Merauke*". jurnal ekonomi, bisnis dan akuntansi  
vol.21. no.4

Rizan, Mohhammad dan Fajar Andika. 2011. "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki Dealer Fatmawati Jakarta Selatan*". Jurnal Riset manajemen, 2(1): h:130-150

Yazid. 2003. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: EKONISIA

Yulfita Aini, Efi Andari. 2016. "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama*". Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos. 5: 2-4

Roy rocy suprpto baan.2020."*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Bahagia Makassar*". Jurnal ekonomi, keuangan dan bisnis. Vol. 5 no. 1

Rumianti. 2018. "*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditinjau dari perspektif ekonomi Islam (studi pada kantor badan penyelenggara jaminan social (BPJS) Kesehatan kabupaten Pesawaran)*". Skripsi. Lampung. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Stephanus Irfan Setiawan.2019."*Analisis pengaruh aplikasi, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen Go-Jek di yogyakarta*". Skripsi. Yogyakarta. Universitas Sanata Dharma.

Suvany. 2019. "*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan pada renjiro sushi house multatuli Medan*". Skripsi. Medan. Universitas Sumatra Utara.

Tri Winarno. 2015."*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sragen*". Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wildan Sulaksana. 2017. "*Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen bengkel Global Motor Center Yogyakarta*". Skripsi. Yogyakarta. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Wilhelmina Kosnan. 2019."*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke*". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 21. No 4.

Wilhelmina kosnan.2020."*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten*