

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar

Abdul Aziz Al Kaharudin¹ Dhiptya Ratri Anggraheni,²

^{1,2} Universitas Islam Balitar (UNISBA) Blitar

Email : unisbaabdulazizalkaharudin@gmail.com¹ dhiptyaratri@gmail.com²

Abstract : *The aim of this research is to determine the influence of the five dimensions of service quality on patient satisfaction, both partially and simultaneously. And to find out which variables have the most dominant influence on satisfaction. The research was conducted at the Outpatient Health Center Kepanjenkidul Blitar. The method used in this research is quantitative. The independent variables in this research are Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reability, and Assurance. The dependent variable is patient satisfaction. The analysis method used is Multiple Linear Regression and uses SPSS version 20 for Windows statistical analysis tools. The results found that all variables had a positive and significant influence, both partially and simultaneously. The Empathy variable is the variable that has the dominant influence on satisfaction.*

Keywords: *service quality (servqual model), patient satisfaction*

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Dan untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan. Penelitian dilakukan di Rawat Jalan Puskesmas Kepanjenkidul Blitar . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reability, dan Assurance. Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Metode analisis yang digunakan adalah menggunakan Regresi Linier Berganda dan menggunakan alat bantu analisis statistik SPSS versi 20 for windows. Hasilnya ditemukan semua variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan. Variabel Emphaty adalah variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan (model servqual), kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pembangunan yang sehat merupakan bagian integral dari pembangunan nasional, dan hal ini tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi semua, untuk mencapai derajat kesehatan fisik, mental dan sosial yang setinggi-tingginya melalui upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. (Fakhsianoor, 2021).

Padahal dalam UUD 1945 pasal 28H ayat (1) menegaskan bahwa setiap orang berhak hidup damai, bertempat tinggal, bertempat tinggal di tempat yang baik dan sehat, serta berhak atas kesehatan. melayani. Berbagai upaya kesehatan yang dilakukan secara komprehensif, bertahap dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan bangsa (Shabri et al., 2020).

Kesehatan merupakan salah satu hak dasar setiap warga negara di negara manapun di dunia. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia dan merupakan bagian dari kesejahteraan

warga negara dan dilaksanakan melalui adanya pelayanan kesehatan. Diperlukan suatu sistem yang mengatur pelaksanaan upaya mewujudkan hak warga negara untuk hidup sehat dengan mengutamakan pelayanan kesehatan yang dapat diberikan oleh seluruh lapisan masyarakat. (Hakim & Suryawati, 2019).

Puskesmas merupakan garda terdepan dalam melaksanakan upaya kesehatan esensial dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. (Noorjaneh et al., 2019). Kualitas pelayanan merupakan salah satu tuntutan masyarakat. Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sesuai standar, dengan biaya pelayanan yang wajar untuk memaksimalkan kepuasan pasien (Suryawati et al., 2019). Indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. (Wau & Purba, 2019). Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan memunculkan kepuasan pasien yang dapat memengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan itu sendiri. (MG Catur Yuantari, Sartika Wulan Setyaningsih, 2022).

Studi sebelumnya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pasien. (Dewi & Sukei, 2022). Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan di antaranya yaitu; reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphathy) dan bukti fisik (tangibles). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari kekonkritan, kehandalan, daya tanggap, ketegasan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Indrasari & Raditya, 2018).

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan berdasarkan indikator reliability (kehandalan), tangible (wujud), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphaty (empati) dengan kepuasan pasien. (MG Catur Yuantari, Sartika Wulan Setyaningsih, 2022). Dan hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. (Puskesmas et al., 2022). Jadi masih terdapat perbedaan pendapat hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Puskesmas Kepanjenkidul Blitar sangat perlu untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat dengan harapan masyarakat yang mendapatkan layanan kesehatan merasa diberikan layanan yang baik, sesuai yang diharapkan dan merasa puas dengan layanan yang didapatkan. Sehingga perlu untuk dilakukan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dengan metode servqual terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar.

KAJIAN TEORITIS DAN HIPOTESIS

Kualitas Pelayanan

Menurut Haryanti et al. (2018) kualitas layanan adalah fungsi dari harapan pelanggan sebelum pelayanan, kualitas proses yang dirasakan dan kualitas output yang dirasakan. Quality of Service adalah metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Membandingkan harapan pelanggan sebelum menghadapi layanan dan persepsi mereka tentang layanan aktual yang diberikan (Gronroos, 1982, Lewis dan Booms, 1983, Parasuraman et al., 1985) dalam (Amankwah dan Ohene-adu n.d. 2011) . Parasuraman et al., (1985) dalam karyanya tentang kualitas layanan memberikan daftar penentu kualitas layanan yang dapat diukur: Reliability(Keandalan), Resposiveness(Daya Tanggap), Assurance(Jaminan), Emphaty (Empati), dan Tangibles(wujud/bentuk fisik). (Amankwah dan Ohene-adu n.d. 2011).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang timbul akibat melakukan pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. (Pohan, S. I. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. (ECG, 2007)) dalam (Wau and Purba 2019) .

Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 = Tangibel, Emphaty, Responsiveness, Reability, dan Assurance secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar .

H2 = Tangibel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar .

H3 = Emphaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar .

H4 = Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar .

H5 = Reability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar .

H6 = Assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar .

H7 = Reliability adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional menggunakan kuisioner (Haryanti 2019). Populasi penelitian adalah pasien yang berobat jalan ke Puskesmas mulai bulan November-Desember 2023. Sampel sebanyak 120 pasien rawat jalan Puskesmas Kepanjenkidul Blitar . Pengumpulan data penelitian menggunakan kuisioner. Teknik analisis data menggunakan menggunakan Regresi Linier Berganda (RLB) dan menggunakan alat bantu analisis statistik SPSS versi 20 for windows.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diuraikan terlebih dahulu mengenai uji validitas sebagai berikut:

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Soal	R Hitung	Hasil
Tangibel (X1)	1	0,729	Valid
	2	0,760	Valid
	3	0,757	Valid
Emphaty (X2)	1	0,680	Valid
	2	0,862	Valid
	3	0,833	Valid
Responsiveness (X3)	1	0,876	Valid
	2	0,857	Valid
	3	0,799	Valid
Reability (X4)	1	0,771	Valid
	2	0,773	Valid
	3	0,754	Valid
Assurance(X5)	1	0,858	Valid
	2	0,783	Valid
	3	0,810	Valid
KepuasanPasien (Y)	1	0,782	Valid
	2	0,814	Valid
	3	0,744	Valid

Sumber : Data yang diolah

Pada tabel diatas, pada masing-masing butir soalnilai R hitung >R tabel (0,179), sehingga instrument penelitian dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian.

Hasil uji reliabilitasnya sebagai berikut:

Tabel 2 Uji Reabilitas

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach's	Keputusan
Tangibel (X1)	0,607	Reliabel
Emphaty (X2)	0,710	Reliabel
Responsiveness (X3)	0,799	Reliabel
Reability (X4)	0,646	Reliabel
Assurance (X5)	0,750	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,678	Reliabel

Sumber : Data yang diolah

Pada tabel diatas, data yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwasanya variabel Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness(X3), Reability (X4), Assurance (X5) dan Kepuasan Pasien (Y) nilai koefisien alpha cronbach's diatas 0,6 sehingga terbukti reliabel.

Analisis Regresi Berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3), Reability (X4) dan Assurance (X5) terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y). Berikut ini hasil output penghitungan SPSS:

Tabel 3 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	,255	,763		,334	,739		
Tangible	,191	,067	,191	2,850	,005	,536	1,867
Emphaty	,251	,093	,238	2,692	,008	,309	3,240
1							
Responsiveness	,186	,064	,213	2,899	,004	,445	2,245
Reability	,148	,071	,140	2,100	,038	,539	1,855
Assurance	,217	,087	,235	2,503	,014	,273	3,670

a, Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

Rumus regresi yang digunakan adalah: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$

$$Y = 0,255 + 0,191X_1 + 0,251X_2 + 0,186X_3 + 0,148X_4 + 0,217X_5 + e$$

Berdasarkan analisa nilai koefisien regresi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa

1. Nilai variabel dependen Kepuasan Pasien (Y) dapat dilihat dari nilai konstantanya sebesar 0,255 dengan catatan variabel independen Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3), Reability (X4) dan Assurance (X5) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y)
2. Pengaruh variabel independen Tangibel (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,191 maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan variabel Tangibel (X1) sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan bertambah sebesar sebesar 0,191 dengan catatan variable Emphaty (X2), Responsiveness (X3), Reability (X4) dan Assurance (X5) tetap.
3. Pengaruh variabel independen Emphaty (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,251 maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan variabel Emphaty (X2) sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan bertambah sebesar sebesar 0,251 dengan catatan variable Tangibel (X1),

Responsiveness (X3), Reability (X4) dan Assurance (X5) tetap.

4. Pengaruh variabel independen Responsiveness (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,186 maka dapatdiartikan bahwa setiap perubahan variabel Responsiveness (X3) sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan bertambah sebesar sebesar 0,186 dengan catatan variable Tangibel (X1), Emphaty (X2), Reability (X4) dan Assurance (X5) tetap.
5. Pengaruh variabel independen Reability (X4) terhadap Kepuasan Pasien (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,148 maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan variabel Reability (X4) sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan bertambah sebesar sebesar 0,148 dengan catatan variable Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3) dan Assurance (X5) tetap.
6. Pengaruh variabel independen Assurance (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) apabila dilihat dari besarnya koefisien regresi 0,217 maka dapat diartikan bahwa setiap perubahan variabel Assurance (X5) sebesar satu satuan maka variabel Kepuasan Pasien (Y) akan bertambah sebesar sebesar 0,217 dengan catatan variable Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3) dan Reability (X4) tetap.

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis (uji f) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas independen Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3), Reability (X4) dan Assurance (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y) secara simultan atau serentak. Untuk itu dalam penelitian ini disertakan uji f seperti yang terlihat dalam tabel berikut ini.

Tabel. 4 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	153,342	5	30,668	60,296	,000 ^b
1	Residual	57,983	114	,509		
	Total	211,325	119			

a, Dependent Variable: Kepuasan

b, Predictors: (Constant), Assurance, Tangible, Reability, Responsiveness, Emphaty

Berdasarkan output di atas diketahui nilai F hitung > F tabel yaitu $60,296 > 2,294$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3), Reability (X4) dan Assurance (X5) secara simultan atau bersama sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3), Reability (X4) dan

Assurance (X5) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y) secara parsial atau individual.

Untuk itu dalam penelitian ini disertakan uji t seperti yang terlihat dalam tabel berikut ini

Tabel 5 Perhitungan Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,255	,763		,334	,739		
Tangible	,191	,067	,191	2,850	,005	,536	1,867
Emphaty	,251	,093	,238	2,692	,008	,309	3,240
1							
Responsiveness	,186	,064	,213	2,899	,004	,445	2,245
Reability	,148	,071	,140	2,100	,038	,539	1,855
Assurance	,217	,087	,235	2,503	,014	,273	3,670

a, Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan output di atas dapat diketahui: Pertama, nilai t hitung > t tabel yaitu 2,850 > 1,658 dan nilai signifikansi 0,005 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Tangibel (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Kedua, nilai t hitung > t tabel yaitu 2,692 > 1,658 dan nilai signifikansi 0,008 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Emphaty(X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Ketiga, nilai t hitung > t tabel yaitu 2,899 > 1,658 dan nilai signifikansi 0,004 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Responsiveness (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Keempat, nilai t hitung > t tabel yaitu 2,100 > 1,658 dan nilai signifikansi 0,038 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Reability(X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Kelima nilai t hitung > t tabel yaitu 2,503 > 1,658 dan nilai signifikansi 0,014 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Assurance (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Koefisien Determinasi (R²) sebagai berikut:

Tabel 6 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 ^a	,726	,714	,713

a, Predictors: (Constant), Assurance, Tangible, Reability,

Responsiveness, Emphaty^b, Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Data yang diolah

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R), yaitu korelasi antara variabel bebas Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3), Reability (X4) dan Assurance (X5) terhadap variabelterikat Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,852 Hal ini berarti terdapat hubunganyang sangat kuat antara variabel bebas Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3), Reability (X4) dan Assurance (X5) terhadap variabelterikat Kepuasan Pasien (Y). Nilai koefisien determinasi berganda (R-square) adalah 0,726 atau 72,6%, Nilai ini menunjukkan bahwa 72,6% Kepuasan Pasien (Y) dipengaruhi oleh Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3),Reability (X4) dan Assurance (X5) dan sisanya 27,4 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

PEMBAHASAN

Dalam pengujian hipotesis 1 dengan menggunakan uji f diketahui bahwa Knilai F hitung $> F$ tabel yaitu $60,296 > 2,294$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Tangibel (X1),Emphaty (X2), Responsiveness (X3), Reability (X4) dan Assurance (X5)secara simultan atau bersama sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y), dalam arti variabel independen Tangibel (X1), Emphaty (X2), Responsiveness (X3), Reability (X4) dan Assurance (X5) secara simultan atau serentak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien (Y),sehingga H_1 diterima. Hal ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yakniseluruh aspek kualitas layanan yang terdiri dari aspek keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasanpasien. Dan aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah aspek kehandalan(reliability).(Shabri et al., 2020). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan, (Indrasari & Raditya, 2018), dan kualitaspelayanan ada pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pasien.(Dewi & Sukei, 2022)

Dalam pengujian hipotesis 2 dengan menggunakan uji t , didapatkan nilai thitung $> t$ tabel yaitu $2,850 > 1,658$ dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Tangibel (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), sehingga H_2 diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yakni keberwujudan (tangibles) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. keberwujudan meningkat maka kepuasan pasien. (Shabri et al., 2020).

Dalam pengujian hipotesis 3 dengan menggunakan uji t, didapatkan nilai thitung $> t$ tabel yaitu $2,692 > 1,658$ dan nilai signifikansi $0,008 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Emphaty (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), sehingga H_3 diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian

sebelumnya yakni empati pelayanan yang dinilai dari aspek kesabaran, keramahan dan kesopanan petugas kesehatan, kepedulian dan kemampuan petugas di Puskesmas Aek Loba menyelesaikan keluhan pasien serta memberikan pelayanan yang sama kepada semua pasien mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. (Shabri et al., 2020).

Dalam pengujian hipotesis 4 dengan menggunakan uji t, didapatkan nilai t hitung > t tabel yaitu $2,899 > 1,658$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Responsiveness (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), sehingga H_4 diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yakni daya tanggap pelayanan (Responsiveness) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. (Shabri et al., 2020)

Dalam pengujian hipotesis 5 dengan menggunakan uji t, didapatkan nilai t hitung > t tabel yaitu $2,100 > 1,658$ dan nilai signifikansi $0,038 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Reliability (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), sehingga H_5 diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya bahwa keandalan pelayanan (reliability) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. (Shabri et al., 2020)

Dalam pengujian hipotesis 6 dengan menggunakan uji t, didapatkan nilai t hitung > t tabel yaitu $2,503 > 1,658$ dan nilai signifikansi $0,014 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Assurance (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y), sehingga H_6 diterima. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yakni bahwa jaminan pelayanan (assurance) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. (Shabri et al., 2020), dan Dimensi variabel assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan debitur. (Setiawan & Sukiman, 2020)

Dalam penghitungan Uji T yang terlihat di tabel 5.18, didapatkan koefisien regresi variabel empathy adalah 0,251, koefisien regresi variabel assurance 0,217, koefisien regresi variabel tangible 0,191, koefisien regresi variabel responsiveness 0,186, dan koefisien regresi variabel reliability 0,148. Sehingga dapat dilihat bahwa variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah Empathy. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yakni aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan adalah aspek keandalan. (Shabri et al., 2020)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Tangibel, Emphaty, Responsiveness, Reability, dan Assurance secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar. Tangibel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar. Emphaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar. Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar. Reability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar. Assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar. Variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah Emphaty, dengan koefisien regresi paling besar yaitu 0,251, diikuti Assurance 0,217, Tangible 0,191, Responsiveness 0,186, dan yang paling rendah Reliability sebesar 0,148.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat disarankan :

1. Setiap institusi pemberi layanan hendaknya terus meningkatkan kualitas layanannya dengan memperhatikan faktor Emphaty, Assurance, Tangible, Responsiveness, dan Reliability.
2. Puskesmas Kepanjenkidul Blitar sebagai Institusi pelayanan Kesehatan milik pemerintah kota Surabaya hendaknya selalu melakukan monitoring evaluasi terhadap lima dimensi kualitas layanan yakni Emphaty, Assurance, Tangible, Responsiveness, dan Reliability.
3. Puskesmas Kepanjenkidul Blitar sebagai institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah kota Surabaya hendaknya selalu melakukan peningkatan yang berkesinambungan terhadap lima dimensi kualitas layanan *khususnya variabel Emphaty*, karena dari hasil penelitian merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amankwah, S., & Ohene-adu, W. (n.d.). *Assessment and analysis of service quality and customer satisfaction* (Master's thesis).
- Dewi, S. N., & Sukesu, S. (2022). Pengaruh brand image dan kualitas pelayanan pada loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 9–21. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v3i1.105>
- Fakhshanoor, F. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan tahun 2021. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 180. <https://doi.org/10.31602/ann.v8i2.5904>
- Fang, L., & Lu, Z. (2021). Differentiating service quality impact between the online and off-line context: An empirical investigation of a corporate travel agency. *International Hospitality Review*, 35(1), 3–18. <https://doi.org/10.1108/IHR-01-2020-0003>
- Hakim, F. A., & Suryawati, C. (2019). Hubungan karakteristik pasien peserta BPJS dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum "X". *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 157–162.
- Haryanti, N. (2019). *Metode penelitian ekonomi*. Bandung: Manggu.
- Haryanti, N., Mutohar, P. M., Qomar, M., & Syafi, A. (2018). The influence of experiential marketing (sense marketing, feel marketing, think marketing, act marketing) against the quality of the college of religious Islam Negeri (PTKIN) in East Java, Indonesia. *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(2), 430–441.
- Indrasari, M., & Raditya, B. (2018). The influence of quality service and brand image on loyalty through satisfaction as intervening variable. *E-Journal Universitas Tribuana*, 123–130. <http://ojs.untribkalabahi.ac.id/index.php/ejournal/article/view/3>
- MG Catur Yuantari, Sartika Wulan Setyaningsih, N. P. R. (2022). Kualitas pelayanan pemberian vaksinasi COVID-19 dengan kepuasan pasien di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 2(2), 227–238.
- Nurjannah, I., Trisna, P., & Raharjo, B. B. (2019). Status akreditasi Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(2), 324–336. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/27138>
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 30. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.587>
- Puskesmas, D. I., Grogot, T., Nor, S., & Noorma, N. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 1–6.
- Setiawan, H., & Sukiman, J. S. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan debitur Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Genteng Kali Surabaya. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(1), 32–48. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v1i1.1>

- Shabri, I. Y., Nugraha, T., & Syamsul, D. (2020). Analisis persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1). <https://doi.org/10.31602/ann.v6i1.2578>
- Shafiq, A., Mostafiz, I., & Taniguchi, M. (2019). Using SERVQUAL to determine Generation Y's satisfaction towards hoteling industry in Malaysia. *Journal of Tourism Futures*, 5(1), 62–74. <https://doi.org/10.1108/JTF-01-2018-0004>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan tindakan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh efisiensi waktu tunggu, biaya pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan ruangan terhadap kepuasan pasien (Studi pada pelayanan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205–214. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214>
- Sukesi. (2020). *Riset pemasaran: Disertasi contoh-contoh dan studi kasus*. Unitomo Press.
- Sumarni, T., & Sudiro. (2019). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit PKU Muhammadiyah Mayong Jepara. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(2), 151–156.
- Suryawati, C., Nandini, N., & Handayani, N. (2019). Kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas BLUD di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 39–45. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.1.2019.39-45>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, dan satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Wau, H., & Purba, D. I. G. (2019). Patient satisfaction reviewed from dimension reliability in Community Health Center. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(3), 151–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.83101>
- Windi, Y. K., Harnani, B. D., & Asnani, A. (2022). Patient-perceived indicators as a basis for satisfaction assessment of healthcare. *International Journal of Public Health Science*, 11(2), 687–694. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v11i2.21375>
- Wulandari, R. D., Ridlo, I. A., Supriyanto, S., Qomarrudin, M. B., Damayanti, N. A., Laksono, A. D., & Rassa, A. N. F. (2019). Pengaruh pelaksanaan akreditasi Puskesmas terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia (MKMI)*, 15(3), 228–236