



## **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipanas Garut**

**Adela Amanda Putri<sup>1</sup>; Tinneke Hermina<sup>2</sup>; Fitriin Rawati<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Garut

[24023117203@fekon.uniga.ac.id](mailto:24023117203@fekon.uniga.ac.id)

<sup>2</sup> Universitas Garut

[thermina@uniga.ac.id](mailto:thermina@uniga.ac.id)

<sup>3</sup> Universitas Garut

[thermina@uniga.ac.id](mailto:thermina@uniga.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menentukan bagaimana kepuasan pasien dan kualitas pelayanan berkorelasi di Puskesmas Cipanas di Garut. Penelitian kuantitatif ini melibatkan pendekatan asosiatif. Populasi Penelitian kuantitatif ini melihat pasien yang datang ke Puskesmas Cipanas Garut. Dalam penelitian ini jumlah sampel ialah 97 responden. Penelitian kuantitatif ini mempelajari pasien yang datang ke Puskesmas. Dalam penelitian ini digunakan regresi linier sederhana program SPSS 25. Variabel dependen dari Variabel bebas Kualitas pelayanan (X) dan penelitian ini variabel bebasnya ialah kepuasan pasien (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pasien tidak terpengaruh oleh kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

### **Abstract**

*At Cipanas Garut Health Center, This investigation aims to determine how patient satisfaction is affected by service quality. This study uses a quantitative associative research methodology. Patients who visited the Cipanas Garut Health Center made up the study's target population. In this study, the number of samples was 97 respondents. The analysis used in this study is Simple Linear Regression with help SPSS 25. Patient satisfaction (Y) is the dependent variable in this study, and the independent variable is service quality. The findings of this investigation show that service quality has no impact on patient happiness.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Service Quality.

## 1 Pendahuluan

Saat ini dunia bisnis termasuk yang bergerak di bidang jasa kesehatan semakin menurun, kondisi sosial ekonomi dan pendidikan masyarakat semakin meningkat, serta Sepertinya Kesehatan menjadi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Tidak ada tindakan yang diambil untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan ini selain memberikan layanan dengan kualitas terbaik.

Pembangunan kesehatan yang berhasil memegang peranan penting untuk meningkatkan persaingan dan kualitas sumber daya manusia Indonesia. Berbagai inisiatif kesehatan yang komprehensif, bertahap, dan terpadu dapat digunakan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan visi pembangunan kesehatan yang mencapai derajat kesehatan masyarakat dengan meningkatkan kesadaran, keinginan, dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat. Meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat dan peran serta masyarakat melalui Puskesmas adalah salah satu jenis layanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah.

Menurut Pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan memastikan bahwa barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan warga negara dan penduduk sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan, rumah sakit bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan kesehatan. Puskesmas selain melaksanakan fungsinya, juga menyelenggarakan Program Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Program Kesehatan Pribadi (UKP) tahap pertama dan berfungsi sebagai tempat pelatihan tenaga kesehatan.

Tabel 1: Jumlah kunjungan pasien Puskesmas Cipanas

No	Tahun	Jumlah pasien
1	2017	13.726
2	2018	19.260
3	2019	20.221
4	2020	17.203
5	2021	10.251

Sumber: *Kunjungan Pasien UPT Puskesmas Cipanas*

Setiap tahunnya jumlah kunjungan pasien mengalami naik turun. Terjadi penurunan di tahun 2017 ada 13.726 pasien, dan pada tahun 2021 terdapat 10.251 pasien. Berdasarkan survey serta hasil pra penelitian pada variabel kepuasan dan kualitas pelayanan pasien hal ini merupakan indikator bahwa pasien yang datang ke Puskesmas Cipanas Garut merasa tidak puas, hal itu tentunya dipengaruhi oleh sejumlah variabel, salah satunya adalah kualitas layanan yang belum memadai harapan pasien sehingga membuat pasien kecewa dan memberikan penilaian tidak baik.

Peneliti melakukan pra penelitian mengenai penilaian kepada 20 pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cipanas Garut dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kemampuan petugas melayani pasien dengan standar pelayanan yang jelas 10 orang yang menjawab setuju dan 10 orang yang tidak setuju. Berdasarkan Merespon pasien dengan pelayanan tepat waktu 5 dari responden setuju, dan 15 tidak setuju. Berdasarkan Petugas memberikan jaminan tepat waktu 9 dari responden setuju, dan 11 tidak setuju. Berdasarkan Petugas melayani serta menghargai setiap pasien 13 dari responden menyatakan setuju, sedangkan 7 tidak setuju. Kemudahan akses pasien dalam proses pelayanan 8 dari responden setuju, sedangkan 12 tidak setuju. Sehingga hasil

pra penelitian dapat menggambarkan bahwa persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan belum baik dan merasa belum puas.

Pasien akan memberikan nilai tersendiri kepada Puskesmas berdasarkan layanan kesehatan yang diberikannya pasien akan puas jika layanan diberikan sesuai dengan harapan mereka, kebalikannya maka akan mengurangi minat pasien dan mempengaruhi Puskesmas menyebabkan kekurangan pasien dan penurunan jumlah pasien.

Hasil dari pra penelitian terkait Kepuasan Pasien dapat diketahui bahwa berdasarkan Tingkat keberadaan pasien dengan mudah menemukan penyedia layanan 7 orang yang menjawab setuju, dan 13 orang yang menjawab tidak setuju. Berdasarkan Penyedia layanan merespon dengan cepat tanggap 4 dari responden setuju, sedangkan 16 tidak setuju. Berdasarkan Penyedia layanan menunjukkan perilaku yang sesuai 13 orang yang menjawab setuju, sedangkan 7 orang yang menjawab tidak setuju. Berdasarkan Tingkat pekerjaan sesuai waktu yang diberikan 5 dari responden setuju, dan 15 tidak setuju. Sehingga hasil pra penelitian dapat menggambarkan bahwa persepsi kepuasan pasien belum baik dan belum merasa puas.

Oleh karena itu, bisakah memberikan layanan yang baik agar dampak positif bagi kepuasan pasien yaitu pemberian toleransi dan peningkatan layanan karena tanpa seperti itu maka akan sulit untuk Puskesmas mencapai kenaikan dan hasil yang optimal.

## **2 Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Manajemen Pemasaran**

Kotler & Armstrong (2017) menjelaskan manajemen pemasaran sebagai upaya manusia untuk mencapai hasil pertukaran yang diinginkan dan membina hubungan yang kuat dengan konsumen dengan cara yang menguntungkan perusahaan. Dengan memilih pasar sasaran dan menciptakan, menyampaikan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan, manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan pelanggan.

### **2.2 Kualitas Pelayanan**

Manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memperoleh, mempertahankan, dan meningkatkan pelanggan dengan memilih pasar sasaran dan membuat, menyampaikan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan.

Kualitas pelayanan itu sendiri harus mempertimbangkan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan memenuhi kebutuhan pelanggan pandangan positif terhadap kualitas layanan. Menurut Tjiptono (2016) definisi kualitas layanan mencakup upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan.

### **2.3 Perilaku Konsumen**

Proses dan aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dengan mengidentifikasi, memilih, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi barang dan jasa. mereka dikenal sebagai perilaku konsumen. Keputusan pembelian konsumen bergantung pada perilaku pelanggan.

Mereka yang langsung memperoleh, mengonsumsi, dan membuang barang atau jasa disebut sebagai konsumen termasuk proses sebelum dan sesudahnya. Menurut Sangadji & Sopiha (2013) adalah penelitian tentang unit dan proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penerimaan, penggunaan, pembelian, dan pengambilan keputusan tentang barang, jasa, dan gagasan.

#### **2.4 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler & Armstrong (2017) mengatakan Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang diharapkan dengan yang sebenarnya. Konsumen akan puas jika kinerja memenuhi harapan, tetapi jika tidak, konsumen akan tidak puas. Kepuasan pasien menurut Fandy & Tjiptono (2012) adalah salah satu komponen penting dalam meningkatkan efisiensi pemasaran suatu perusahaan.

#### **2.5 Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah hasil evaluasi dari bentuk reaksi emosi bahwa pasien merasa senang dan puas ketika harapan atau keinginannya terpenuhi saat memanfaatkan dan menerima bantuan perawat. Menurut Wahyu Kuntoro (2017) Kepuasan pasien ditentukan oleh tingkat pengalaman yang mereka alami disebabkan oleh kinerja pelayanan medis yang diperoleh setelah pasien dibandingkan dengan harapannya.

### **3 Metode Penelitian**

Penelitian ini memanfaatkan metode kuantitatif bersama dengan pendekatan asosiatif dan metode deskriptif. Semua pasien yang datang ke Puskesmas adalah populasi penelitian ini. Cipanas Garut dengan jumlah populasi tidak diketahui dan jumlah sampel 97 responden. Data diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner kepada pasien di Puskesmas Cipanas Garut. Kemudian di analisis menggunakan program Windows SPSS untuk melakukan analisis regresi linier sederhana.

### **4 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Deskriptif**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipanas Garut. peneliti menyebarkan kuesioner kepada 97 responden Pasien Puskesmas Cipanas Garut guna mendapatkan data primer yang kemudian diolah.

Diketahui bahwa jumlah responden perempuan lebih besar daripada laki-laki. perbandingan tersebut dilihat dari angkat jumlah responden yang mengisi kuesioner. Hasil dari pengisian kuesioner tersebut didapat jumlah responden perempuan sebanyak 77 orang dengan angka persentase 79% Jumlah ini lebih besar daripada jumlah responden laki-laki yang merupakan 21% dari total responden diisi rentang usia 15-35 tahun dengan berbagai profesi.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil berikut adalah hasil persamaan Regresi Linear Sederhana yang dihasilkan menggunakan program SPSS 25:

Tabel 2: *Coefficients* analisis regresi linear sederhana

<i>Model</i>	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>				
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
1 ( <i>Constant</i> )	17,390	4,124		4,216	0,000
Kualitas Pelayanan (X)	0,351	0,088	0,378	3,981	0,308

*Dependent variable: Kepuasan Pasien (Y)*

Berdasarkan pengolahan data pada Tabel 2 menunjukkan hasil persamaan regresi linear berdasarkan pengolahan data menggunakan program SPSS 25:

$$Y=17,390+ 0,351X$$

Dari persamaan tersebut menyatakan bahwa konstanta sebesar 17,390. Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,351 artinya koefisien Ada kemungkinan bahwa ada korelasi antara kepuasan pasien dan kualitas layanan karena regresi ini bernilai positif.

Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat diperoleh berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan program SPSS 25, hasilnya adalah sebagai berikut

Tabel 2: Model *summary* koefisien determinasi

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,378	,143	,134	4,6592

*Predictors (constant), Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

Berdasarkan tabel 2 ada hubungan antara kepuasan pasien dan variabel kualitas pelayanan ditunjukkan oleh nilai R square sebesar 0,143 yang artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 13.4%.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS 25 melalui Tabel Uji t secara Uji Parsial:

Tabel 3: Hasil uji hipotesis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>	
---------------------------------	--

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>1 (Constant)</i>	17,390	4,124		4,216	0,000
Kualitas Pelayanan	0,351	0,088	0,378	3,981	0,308

Dari tabel 3, kualitas pelayanan tidak memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas, menurut kaidah keputusan dengan nilai Sig. 0,308 untuk variabel Kualitas Pelayanan. Cipanas Garut. Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh besar sebesar 0,351 atau 35,1%.

Kualitas Pelayanan merupakan indikator kunci keberlanjutan Kepuasan Pasien karena pasien menjadi tujuan daya tarik Puskesmas, bahkan ketika Kepuasan Pasien berkurang maka Kualitas Pelayanan lebih ditingkatkan dan diperbaiki dari kekurangannya. Kepuasan pelanggan erat terkait dengan kualitas pelayanan. Pasien, peningkatan Kualitas Pelayanan yang baik bisa membantu menarik pasien/pelanggan.

Jika Puskesmas dapat melaksanakan Kualitas Pelayanan dengan baik maka akan memberikan dampak signifikan bagi pegawai dan perusahaan. Kualitas Pelayanan juga dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan, karena pegawai dianggap sebagai salah satu aset penting dalam menjalankan Kualitas Pelayanan pada perusahaan agar mendapatkan Kepuasan Pasien yang baik. Harapan pasien terhadap tindakan tenaga kesehatan sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi. Kepuasan pasien adalah tingkat pengalaman pasien yang dipengaruhi oleh kinerja pelayanan medis yang diberikan kepadanya dibandingkan dengan harapannya. Wahyu Kuntoro (2017).

Hasil pengujian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien hal ini dikarenakan Kualitas Pelayanan dibentuk oleh keunggulan dimensi, kekuatan dimensi memiliki nilai masing-masing diatas kriteria "Baik" dan pada dimensi Perhatian (*Emphaty*) merupakan dimensi yang memiliki nilai tertinggi dengan kriteria "Baik". dalam Maka dari itu untuk tetap mempertahankan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipanas Garut ini dengan dimensi Perhatian (*Emphaty*) harus lebih ditingkatkan.

Suatu Kualitas Pelayanan dapat memenuhi harapan Konsumen jika Kualitas Pelayanan tersebut memberikan jaminan kualitas pada setiap pelayanan yang tersedia serta Kualitas Pelayanan yang diproduksi oleh Puskesmas yang memiliki reputasi tinggi menjadikan pasien puas dengan pilihannya dan memiliki kepercayaan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan Menurut Kotler & Armstrong (2017) mengatakan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan puas, jika tidak konsumen akan tidak puas.

## 5 Simpulan dan Saran

Berdasarkan temuan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pasien diperoleh hasil bahwa:

1. Kualitas Pelayanan di Puskesmas Cipanas Garut secara keseluruhan mendapatkan tanggapan yang baik pada dimensi keandalan terhadap pegawai memberikan pelayanan

- yang sesuai keinginan pasien, pada dimensi daya tanggap terhadap pegawai memberikan penjelasan yang tepat tentang layanan yang disediakan, serta pada dimensi perhatian terhadap memberikan perhatian yang baik dalam proses pelayanan.
2. Kepuasan Pasien secara keseluruhan mendapatkan tanggapan yang baik pada dimensi keberadaan terhadap ruangan yang wangi, pada dimensi kenyamanan terhadap memperoleh pelayanan yang aman, serta pada dimensi ketepatan waktu terhadap membantu memberikan pelayanan dalam jangka waktu pekerjaan.
  3. Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan Pasien

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, peneliti mengusulkan hal-hal berikut untuk membantu pihak-pihak yang terkait:

1. Menurut temuan penelitian tentang variabel kualitas pelayanan, terdapat kurang baik pada dimensi Jaminan (*Assurance*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terjadi pada dimensi tersebut belum dilakukan dengan baik. Maka dari itu penulis memberikan saran kepada Puskesmas Cipanas Garut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari rasa aman yang diberikan pegawai pada pelayanan pasien serta ruangan yang bersih.
2. Menurut hasil penelitian pada variabel kepuasan pasien, ada kurang baik pada dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*). Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang terjadi pada dimensi tersebut belum dilakukan dengan baik. Maka dari itu penulis memberikan saran kepada Puskesmas Cipanas Garut untuk meningkatkan kepuasan pasien dari cepat tanggap pelayanan yang diberikan agar lebih meningkatkan pasien bagi Puskesmas.
3. Untuk peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini diharapkan bisa menganalisis lebih dalam lagi hubungan antar variabel agar lebih jelas interpretasinya atau mencari faktor lain sehingga pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Cipanas Garut agar hasil penelitian lebih baik.

## Daftar Pustaka

- Alma, B. (2015) *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cindy, A. B. (2017). Analisis Pengaruh Harga Paket, Kualitas Jaringan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Internet (Survey Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta). *Disertasi*, 1–12.
- Dahlan. (2017). *Besar Sampel dan cara pengambilan sampel edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Dharmesta. (2014). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Henriawan, D. (2021). Pengaruh Mekanisme Pembelian Terhadap Keputusan Pembelian Produk Voucher Pulsa & Internet (Studi Pada Pelanggan Bandung *Sintesa Stie Sebelas April*. <http://ejournal.stie11sumedang.ac.id/ojs/index.php/ejournalstiesas/article/view/109>
- Indonesia, kementerian K. R. (2020). *No Title*.
- Kamariyah. (2021). *Pengaruh Brand Image, Variety Seeking Dan Brand Ambassador Terhadap Perpindahan Merek (Brand Switching) Dari Merek Shampo Lain Yang Beralih Ke Shampo Pantene (Studi Pada Mahasiswa Stie Putra Bangsa Kebumen) Siti Kamariyah*. [www.topbrand-award.com,2019](http://www.topbrand-award.com,2019)
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mower, M. & Minor. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

- Nurjanah, A. (2016). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perilaku brand switching pada kartu seluler (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Kartu Seluler di Dusun Tegalyoso). *Jurnal Fakultas Ekonomi*. e-journal
- Olson, J. P. dan Peter, J. C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Marketing Strategy*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman, L. dan L. K. (2015). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Macanan.
- Setyanto, L. E. (2017). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pembeli Apple iPhone pada Mahasiswa/Mahasiswi S1 Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2013 / 2014 Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 46(2), 19–27.
- Simamora, B. (2007). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono, P. D. (2018). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (p. 12).
- Tjiptono, F. (2016). *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, S. F. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.