

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo

Agustina Pujiastuti, Yekti Rahajeng, Sanol Nur Arifin  
Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga  
e-mail : ujiastuti@upm.ac.id

Dikirim	Direvisi	Diterima
18 Maret 2022	22 Maret 2022	23 Maret 2022

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama dari puskesmas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh baik secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien serta menguji yang dominan diantara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Objek penelitian di Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. Metode penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal dengan sampel 88 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik menggunakan insidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan. Secara parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan, dan variabel kepercayaan juga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan serta menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh dominan terhadap kepuasan.

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

### Abstract

*Patient satisfaction is the main goal of the puskesmas. The purpose of this study was to examine the effect of both simultaneously and partially the quality of service and trust on patient satisfaction and to examine the dominant one between service quality and trust on patient satisfaction. The object of this research is the Suko Public Health Center, Maron District, Probolinggo Regency. The research method uses a descriptive associative causal approach with a sample of 88 respondents, the data collection method uses a questionnaire with a technique using incidental sampling. The results showed that the variables of service quality and trust had a simultaneous effect on satisfaction. Partially, the service quality variable has a partial effect on satisfaction, and the trust variable also has a partial effect on satisfaction and shows that trust has a dominant effect on satisfaction.*

**Keyword:** Patient Satisfaction, Service Quality, Trust.

### PENDAHULUAN

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan salah satu yang menyediakan jasa pelayanan oleh Pemerintah. Sebagai penyedia jasa pelayanan masyarakat tentunya selalu dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat meningkat dan pada akhirnya pasien akan mencapai kepuasan yang diberikan oleh pemerintah (Widayanto,

2019). Menjalinkan hubungan dan menjangkau pendapat terhadap pasien perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut orientasi pada pasien/konsumen. Menurut Lovelock dalam Daryanto & Ismanto (2014:143) mengemukakan "Lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi: Tangible (terjamah), Reliable (handal), Responsiveness, Assurance

(jaminan) dan empaty.” Menurut Sumarwan dalam Sangadji dan Sopiah (2013:201) “Kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu.” Menurut Sangadji & Sopiah (2013:180) “Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan”. Penelitian terdahulu yang mendukung oleh Siti Wulandari (2017) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa”, Panca Winahyuningsih (2019) dengan judul Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. , Desi Susanti (2017), dengan judul Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api.

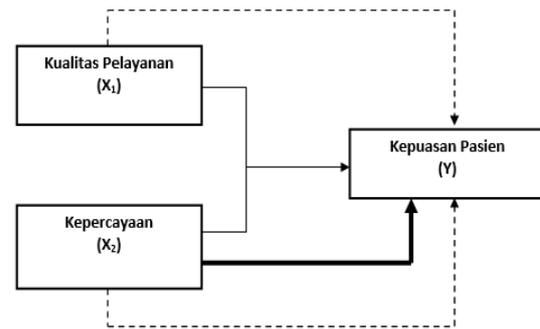
Setiap organisasi yang didirikan mempunyai misi yang ingin dicapai (Widayanto, 2020) Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu puskesmas yang bergerak dalam bidang layanan kesehatan kepada masyarakat umum. Berdasarkan kenyataan di lapangan, masih ada beberapa pasien yang mengeluh karena proses pendaftaran yang lama, sikap pegawai bagian pengambilan obat bersikap kurang ramah, dankondisi kamar mandi kurang bersih. Pihak Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Adakah pengaruh secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Suko kecamatan Maron kabupaten Probolinggo?,
- 2) Manakah antara kualitas pelayanan dan kepercayaan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Suko kecamatan Maron kabupaten Probolinggo?

## METODE

Objek dalam penelitian ini adalah di Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal yaitu menunjukkan hubungan atau pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien. Bagan kerangka pikir dalam penelitian adalah sebagai berikut :



Keterangan :

- > Pengaruh Simultan
- - - - -> Pengaruh Parsial
- > Pengaruh Dominan

Gambar 1 : Kerangka Berfikir

Sumber : Sugiyono (2013:219)

Dalam gambar 1, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien yang digambarkan dengan garis lurus biasa. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien yang digambarkan dengan garis terputus-putus dan variabel kepercayaan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang digambarkan dengan garis lurus tebal.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Ada pengaruh yang signifikan secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo,
- 2) Ada pengaruh yang signifikan secara parsial variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.

Definisi variabel operasional dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
Indikator Variabelbel Penelitian

Variabel	Indikator Variabel
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	- <i>tangible</i> (terjamah), - <i>reliable</i> (handal), - <i>responsiveness</i> , - <i>assurance</i> , - <i>empaty</i> .
Kepercayaan (X <sub>2</sub> )	- persepsi Integritas, - persepsi kebaikan, - persepsi kompetensi.
Kepuasan Pasien (Y)	- kenyamanan, - hubungan pasien, - petugas rumah sakit, - kompetensi petugas, - biaya.

Sumber : Kajian teori. Diolah

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan yang menggunakan BPJS di Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo pada Bulan Agustus 2021 yang berjumlah 112 pasien. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling yaitu insidental sampling, dengan dasar kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti. Sumber data yaitu primer dan sekunder, Primer berupa penyebaran angket kuesioner pernyataan kepada 88 responden yang sengaja ditemui peneliti, dan sumber data sekunder berupa alur layanan yang diberikan kepada pasien, profile, visi dan misi serta data karyawan dari Puskesmas Suko kecamatan Maron kabupaten Probolinggo. Sedangkan metode pengumpulan data dengan wawancara berupa alur pemberian pelayanan kepada pasien, profile, visi dan misi, metode kuesioner berupa penyebaran angket kepada responden tentang variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien serta metode dokumentasi berupa data pegawai Puskesmas Suko Kecamatan Maron kabupaten Probolinggo. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas,

heteroskedastisitas, autokorelasi dan multikolinearitas), analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji F, uji T dan uji dominan).

## HASIL

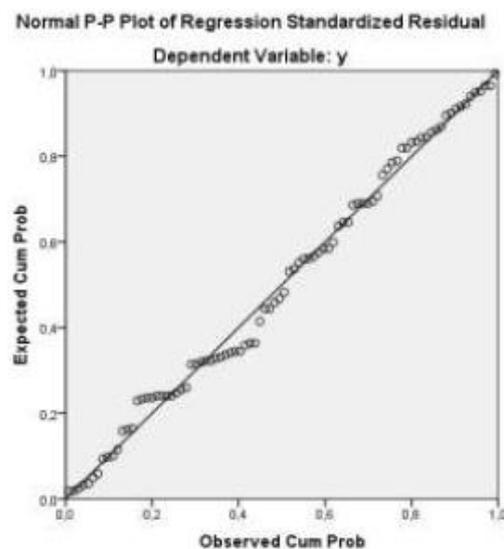
Dari hasil pengujian reliabilitas seperti yang tercantum pada tabel 2 menunjukkan bahwa 3 variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,60, Sehingga dapat dikatakan bahwa semua pengukuran variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pasien yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 2  
Hasil Pengujian Reliabilitas

Var.	Alpha	Cronbach's Alpha	Ket.
X1	0.784	0,6	Reliabel
X2	0.858	0,6	Reliabel
X3	0.755	0,6	Reliabel

Sumber: Data hasil Olahan SPSS 21

Demikian juga dari Probability Plots menunjukkan distribusi normal, karena garis (titik-titik) mengikuti garis diagonal sebagaimana gambar 2 berikut :



Gambar 2 : Probability Plots  
Sumber: Data hasil Olahan SPSS 21

Hasil Penghitungan regresi linier berganda adalah sebagaimana tabel 3 berikut :

Tabel 3  
Hasil Perhitungan Regresi  
Coefficients\*

Model	Unstandardized Coefficients		Stan. Coeff.	T	Sig.
	B	Std. Error			
			Beta		
(Const.)	7,935	2,501		3,173	,002
X1	,213	,096	,257	2,228	,028
X2	,338	,084	,465	4,032	,000

Sumber: Data hasil Olahan SPSS 21

Sehingga dengan demikian diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,935 + 0,213 + 0,338$$

Arti dari persamaan tersebut adalah :

- 1) Nilai  $\alpha = 7,935$  tanpa adanya variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Kepercayaan). Maka besar nilai Y (Kepuasan Pasien) adalah 7,935 satuan.
- 2) Nilai  $b_1 = 0,213$  pengaruh antara variabel X1 dengan Y adalah positif, setiap kenaikan X1 (Kualitas Pelayanan) sebesar satu satuan, maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,213, dengan asumsi variabel Kepercayaan stabil/
- 3) Nilai  $b_2 = 0,338$  pengaruh antara variabel X2 dengan Y adalah positif, setiap kenaikan X2 (Kepercayaan) sebesar satu satuan, maka Kepuasan Pasien akan meningkat sebesar 0,338, dengan asumsi kualitas pelayanan stabil.

Hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempengaruhi variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,213 atau sebesar 21,3% dan koefisien Kepercayaan (X2) mempengaruhi variabel Kepuasan (Y) sebesar 0,338 atau sebesar 33,8%. Besarnya koefisien X1 dan koefisien X2 menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan besar pengaruh yang berbeda. Berdasarkan persamaan regresi di atas Kepercayaan lebih besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil perhitungan koefisien determinasi didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4  
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,677	,458	,446

Sumber: Data hasil Olahan SPSS 21

Dari tabel 4 maka diketahui nilai R Square adalah sebesar 0,458 hal ini berarti 45,8% dari variasi variabel dependen kepuasan pasien pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo yang dapat di jelaskan oleh variabel independen kualitas pelayanan dan kepercayaan sedangkan sisanya sebesar 0,542 atau 54,2% dipengaruhi oleh variabel lain selain dari kualitas pelayanan dan kepercayaan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Hasil Uji Hipotesis

Tabel 5  
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Stan. Coeff.	t	Sig.
	B	Std. Error			
			Beta		
(Con)	7,935	2,501		3,173	,002
X1	,213	,096	,257	2,228	,028
X2	,338	,084	,465	4,032	,000

Sumber: Data hasil Olahan SPSS 21

Dari tabel 5 dengan menggunakan SPSS v.21 dapat diartikan bahwa hasil pengujian variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan (Y) diperoleh nilai thitung = 2,228 dengan signifikansi 0,028. Hasil pengujian variabel kepercayaan (X2) terhadap kepuasan (Y) diperoleh nilai thitung 4,032 dengan signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan secara terpisah (parsial) terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan hasil uji simultan adalah sebagai berikut :

Tabel 6  
Hasil Uji simultan  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	283,226	2	141,613	37,614	,000 <sup>b</sup>
Residual	335,078	85	3,765		
Total	618,304	87			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, kepercayaan.

Sumber: Data hasil Olahan SPSS 21

Sehingga bisa dilihat dalam tabel Ftabel = 3,10. Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan. Berarti Ho ditolak dan Ha diterima karena nilai Fhitung lebih besar dari pada nilai Ftabel dengan signifikansi 0.05. Selanjutnya dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien dengan standarsized koefisien B (Beta) sebesar 0,465 dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan dengan standarsized koefisien B (Beta) yang hanya sebesar 0,257.

### Pembahasan

Berdasarkan uji F (simultan) pada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan pasien Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pasien Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo maka dari itu dalam pemberian Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan harus diperhatikan agar Kepuasan semakin meningkat. Hasil ini menunjukkan hipotesis pertama dapat diterima dan terbukti. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2017), dan Wulandari (2017) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan.

Berdasarkan uji t (parsial) pada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan pasien

Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

- Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan menunjukkan hasil variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan (Y). Untuk itu Kualitas Pelayanan harus benar-benar diperhatikan, agar pasien semakin puas. Hasil penelitian menunjukkan hipotesis kedua dapat diterima dan terbukti. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2017), dan Winahyuninghsih (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan.
- Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan menunjukkan variabel kepercayaan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan (Y). Untuk itu Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo harus meningkatkan kepercayaan. Hasil ini menunjukkan hipotesis kedua dapat diterima dan terbukti. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winahyuninghsih (2019) yang menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan.
- Variabel Kepercayaan (X2) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo. Hasil ini menunjukkan hipotesis ketiga dapat diterima dan terbukti yaitu bahwa variabel Kepercayaan menunjukkan variabel dominan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2017) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh dominan.

### SIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo, sebagai objek penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan pasien Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.
2. Terdapat pengaruh secara parsial antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan pasien Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.
3. Variabel kepercayaan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan pasien Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo.

#### Saran

Peneliti memberikan beberapa saran kepada Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo yaitu sebagai berikut:

1. Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo perlu meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dimulai dari proses pendaftaran dan proses pelayanan kesehatan.
2. Puskesmas Suko Kecamatan Maron Kabupaten Probolinggo harus meningkatkan kepercayaan melalui kualitas pelayanan yang baik, dan menyediakan fasilitas yang lengkap.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan agar lebih memperluas jangkauan penelitian dengan menambahkan sampel atau menggunakan (memakai) variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan.

#### REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Daryanto dan Ismanto Setyadi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.

Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susanti, Desi. 2017. *Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 5, Mei 2017 ISSN : 2461-0593. Tanggal Unduh 5 Mei 2018.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Widayanto, M. T. (2019). *Edukasi Kesehatan Bagi Ibu Dan Calon Ibu Sebagai Upaya Pencegahan Masalah Stunting Di Desa Jatiadi Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo*. *Jurnal Abdi Panca Marga*, 1(1), 10–14.

Widayanto, MT. Hermawan, DJ. Junaidi, Natsir, M. (2020) "Implementasi Manajemen Strategik Dan Hubungannya Dengan Keberlangsungan (Going Concern) Usaha". *SKETSA BISNIS* 7 (2), 72-83

Winahyuningsih, Panca. 2019. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus*. ISSN : 1979-6889.

Wulandari, Siti. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 9, September 2017 ISSN : 2461-0593