

Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Covid-19 (Studi Kasus di Puskesmas Kunciran Pinang Kota Tangerang)

Anisa Febriyanti

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Negara,
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Email: Febriyantianisa898@gmail.com

Abstrak

Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Covid-19 di Puskesmas Kunciran Pinang Kota Tangerang, Skripsi Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang. Pelayanan kesehatan memiliki dampak yang sangat besar terhadap seluruh upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan, sehingga kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan selama masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini. Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan dimana standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan RI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kunciran Pinang Kota Tangerang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, metode ini menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden dan wawancara langsung. Adapun sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel aksidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat dijadikan sampel. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Berdasarkan olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang diperkuat oleh hasil pengujian yang menunjukkan bahwa hal didukung uji t yang menghasilkan nilai $t_{hitung} 3,304 > t_{tabel} 0,2787$ dan nilai $sig 0,002 < 0,05$ yang diperoleh dari pengolahan data melalui aplikasi SPSS 24.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien*

Abstract

Analysis of Service Quality Dimensions on Covid-19 Patient Satisfaction at Kunciran Pinang Health Center, Tangerang City, Thesis for State Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Sheikh Yusuf Islamic University Tangerang. Health services have a very large impact on all health service efforts carried out, so that the quality of service is very important to pay attention to during the current Covid-19 pandemic. Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services where patient satisfaction standards in health services are set nationally by the Indonesian Ministry of Health. This study aims to determine and analyze the quality of service on patient satisfaction at the Kunciran Pinang Public Health Center, Tangerang City. The type of research used is quantitative research with a descriptive approach, this method uses a questionnaire filled out by respondents and direct interviews. The sample in this study used accidental sampling, namely the determination of the sample based on anyone who happened to meet with the researcher and could be used as a sample. Thus the sample in this study amounted to 50 people. Based on the data processing in this study, it shows that the quality of service has a positive and significant effect

on patient satisfaction which is strengthened by the test results which show that it is supported by the t test which produces a t count value of 3.304 > t table 0.2787 and a sig value of 0.002 < 0.05 which means that obtained from data processing through the SPSS 24 application.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki dampak yang sangat besar terhadap seluruh upaya pelayanan kesehatan yang dilakukan, sehingga kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan selama masa pandemi sekarang ini. Keadaan ini menuntut pihak rumah sakit maupun puskesmas agar meningkatkan mutu pelayanan demi kepuasan pasien serta harus beradaptasi dengan cepat di masa turbulensi ini. Pandemi COVID-19 telah terjadi, pelayanan kesehatan dilaksanakan adaptasi dengan perubahan tersebut. Puskesmas/Klinik sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat sesuai wilayahnya, senantiasa melayani masyarakat di manapun, di klinik maupun di luar kliniknya. Pelayanan puskesmas berubah dalam masa adaptasi kebiasaan baru dalam rangka mengurangi potensi peningkatan kembali kasus COVID-19. Dilakukan pelayanan virtual, penerapan protokol kesehatan dalam melayani masyarakat secara langsung, dengan cara penyediaan alat cuci tangan, pemeriksaan suhu dilakukan sebelum masuk Puskesmas, jumlah pengunjung/pengantar pada ruang tunggu di batasi sesuai jumlah kursi yang tersedia hingga adanya sekat pembatas pada tiap-tiap bagian pelayanan untuk menghindari kontak antara pasien dengan petugas kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Standar kepuasan pasien di pelayanan Kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan Kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Faktor penting untuk mencapai kepuasan pasien adalah tingginya kinerja dan service quality. Service quality sebagai konsep dalam mengukur kualitas pelayanan meliputi lima dimensi yakni tangibles (kondisi fisik), reliability (handal), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui terjadi atau tidaknya kesenjangan dalam kepuasan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan layanan agar dapat memberikan kepuasan optimal. Oleh karena itu, Puskesmas kunciran harus berusaha menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dikehendaki pasien terpenuhi. Tetapi kenyataan yang terjadi di Puskesmas kunciran kurang memperhatikan aspek-aspek pelayanannya. Ditemukan juga adanya kecenderungan yang mengarah kepada kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Puskesmas kunciran Kota Tangerang khususnya di ruang perawatan nifas dan adanya keluhan-keluhan dari pasien seperti kesengajaan dari petugas apoteker memberikan obat yang sudah expired . Hal yang dimaksud antara lain masih adanya keluhan mengenai kenyamanan yang diberikan selama proses perawatan. Ini disebabkan karena pihak pasien kurang nyaman dengan kondisi plafon yang rusak. Sebuah organisasi kesehatan harus memberikan kemudahan prosedur dan memberikan kenyamanan pada pengguna jasa. Hal ini tidak sejalan dengan yang ada di Puskesmas kunciran kota tangerang saat ini. Pekerja harus

lebih mengutamakan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan pribadi. Sebuah Puskesmas tidak akan mendapat citra baik hanya melalui kegiatan hubungan masyarakat. Citra yang baik akan cepat terbentuk jika Puskesmas berhasil menciptakan kepuasan bagi klien/pasien dan mengupayakan agar orang-orang lain mengetahui tentang hal tersebut. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dirasakannya amat jauh dari harapan itu.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Ukuran atau Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada banyak cara mengukur kualitas pelayanan sebuah usaha. Terkait dengan masalah kualitas layanan, Parasuraman (1985) membaginya menjadi 5 bagian, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi. Indikator untuk dimensi *tangible*, di antaranya:

- a. Kemudahan dalam proses pelayanan.
- b. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- c. Penampilan dalam melayani pasien.
- d. Kenyamanan tempat penyedia pasien.
- e. Kedisiplinan pelaku dalam melakukan pelayanan.
- f. Kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan.

Pendapat lain dari Rush, et al. (1996), harapan pasien dapat berupa tiga tipe:

- a. *Will expectation*: tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan pasien akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya.
- b. *Should expectation*: tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima pasien.
- c. *Ideal expectation*: kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima pasien. Mengacu pendapat Rush, pengusaha atau penyedia jasa akan memiliki citra positif apabila hanya ada kesalahan kecil. Kesalahan yang minor pada umumnya akan dimaklumi oleh kebanyakan pasien. Asalkan kesalahan kecil tersebut tidak dilakukan berulang kali.

2. Keandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability*, yaitu:

- a. Kecermatan dalam melayani pasien.
- b. Standar pelayanan yang jelas.
- c. Kemampuan puskesmas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah keinginan petugas untuk mendukung pasien dalam penyediaan layanan reaktif. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness*, terdiri dari:

- a. Merespon dengan baik pasien yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Puskesmas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
- c. Puskesmas melayani dalam waktu yang tepat.
- d. Semua keluhan pasien direspon oleh puskesmas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan petugas puskesmas dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pasien pada puskesmas. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi assurance, di antaranya:

- a. Puskesmas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pasien.
- b. Puskesmas memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.
- c. Puskesmas memberikan jaminan legalitas.

5. Empathy (Empathy)

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (Pasien) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (Pasien).

- a. Petugas melayani dengan sopan santun dan ramah – tamah.
- b. Petugas menghargai setiap pasien
- c. Petugas mendahulukan kepentingan pasien
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

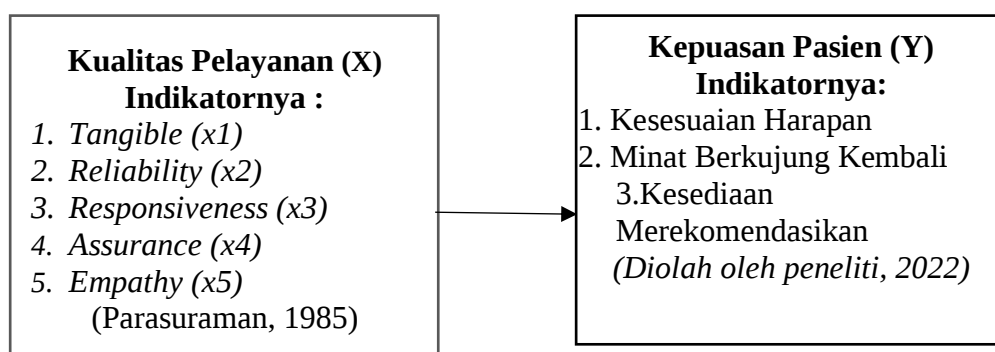
Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dilihat dari penilaian pelayanan yang baik, dan menjadi hal yang mendasar untuk pengukuran kualitas pelayanan. Hal tersebut dikarenakan dalam pemberian informasi dilihat dari tercapainya kualitas pelayanan dengan nilai dan harapan pasien yang memiliki kewenangan dalam penetapan standar kualitas pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien merupakan tingkat suatu perasaan suka dan tidak suka dalam pelayanan yang diberikan.

Kerangka Konseptual

Kualitas pelayanan mempunyai lima indikator yaitu : Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunciran di Pinang Kota Tangerang. Ketika kualitas pelayanan baik maka pasien akan puas, tetapi sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak baik maka pasien tidak akan puas. Dari penjelasan diatas maka dapat dibuat kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Hipotesis Penelitian:

Berdasarkan semua uraian latar belakang yang sudah dijelaskan tersebut juga penulis merumuskan hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

H1: Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5), berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

H2: Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5), berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pasien (Y)

Jadi, peneliti akan membuktikan unsur yang ada didalam variabel dari X1-X5 tentang kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survey lapangan untuk mengambil data instrumen. Berdasarkan desain penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. (Sugiono, 2013) mengemukakan bahwa penelitian explanatory adalah peneliyan yang untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antar satu variabel dengan yang lain dengan menggunakan SPSS 24.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kunciran Pinang Kota Tangerang mulai bulan Agustus sampai dengan bulan Maret 2022 yang berjumlah 494 orang. Sebaran data kasus yang terdampak Covid-19: kasus terkonfirmasi positif: 357, konfirmasi sembuh: 353. Konfirmasi meninggal 4 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin merupakan salah satu rumus yang umum digunakan dalam bidang statistik , khususnya saat penghitungan data dalam bentuk survey dengan populasi yang relatif besar. Sesuai dengan namanya, metode perhitungan sampel ini diperkenalkan oleh Slovin di tahun 1960.. Adapun penelitian ini menggunakan populasi data pasien di puskesmas kunciran pinang. Dalam penentuan jumlah sampel Peneliti menggunakan rumus perhitungan slovin, digunakan rumus ini karena populasi yang didapatkan sebesar 101 orang.

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.⁷ Dalam penelitian ini ada dua variabel penelitian yang digunakan yaitu:

1. Variabel X adalah kualitas pelayanan dengan indikator sebagai berikut:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dari puskesmas dan keadaan lingkungan Sekitar puskesmas. Indikatornya ialah penampilan dalam melayani pasien dan pengguna alat bantu dalam pelayanan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikatornya ialah kecermatan dalam melayani pasien dan standar pelayanan yang jelas, kemampuan puskesmas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan :

1) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan petugas untuk mendukung pasien dalam penyediaan layanan reaktif. Indikatornya ialah merespon pasien dengan baik yang ingin mendapatkan pelayanan dan semua keluhan pasien direspon oleh puskesmas.

2) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan petugas puskesmas dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pasien pada puskesmas. Indikatornya ialah puskesmas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pasien dan puskesmas memberikan

jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan.

3) Empati (Empaty)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Indikatornya ialah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah dan petugas menghargai setiap pasien.

2. Variabel Y adalah kepuasan pasien dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pasien dengan yang dirasakan oleh pasien seperti pelayanan oleh petugas yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan dan fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pasien untuk berkunjung kembali atau pembelian ulang terhadap produk terkait seperti berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk dan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pasien untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga seperti menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1.1	0,837	0,2787	Valid
	X1.2	0,840	0,2787	Valid
	X1.3	0,834	0,2787	Valid
	X1.4	0,815	0,2787	Valid
	X1.5	0,831	0,2787	Valid
	X1.6	0,813	0,2787	Valid
	X1.7	0,823	0,2787	Valid
	X1.8	0,802	0,2787	Valid
	X1.9	0,817	0,2787	Valid
	X1.10	0,837	0,2787	Valid
	X1.11	0,833	0,2787	Valid
	X1.12	0,837	0,2787	Valid
	X1.13	0,837	0,2787	Valid
	X1.14	0,814	0,2787	Valid
	X1.15	0,815	0,2787	Valid
	X1.16	0,837	0,2787	Valid
	X1.17	0,832	0,2787	Valid
	X1.18	0,837	0,2787	Valid
	X1.19	0,834	0,2787	Valid
	X1.20	0,832	0,2787	Valid

Variabel	Kode Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Pasien (Y)	Y1.1	0,805	0,2787	Valid
	Y1.2	0,782	0,2787	Valid
	Y1.3	0,719	0,2787	Valid

Dari Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel bukti fisik, variabel kehandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan, variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien di Puskesmas Kunciran Pinang Kota Tangerang adalah valid, karena terbukti bahwa nilai koefisien lebih besar dari nilai signifikan 5%. Makna valid tersebut yaitu menunjukkan bahwa instrumen dalam variabel penelitian secara tepat digunakan untuk mengukur instrumen variabel bukti fisik, variabel kehandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan, variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien Covid-19 di Puskesmas Kunciran Pinang Kota Tangerang.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.975	20

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 24, 2022

Berdasarkan tabel 2 diatas Cronbach's Alpha > 0.60 maka hasil pengolahan data semua item pernyataan yang diajukan sudah reliabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah handal karena memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,60.

Tabel 3 Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.975	20

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 24, 2022

Berdasarkan tabel 3 diatas Cronbach's Alpha > 0.60 maka hasil pengolahan data semua item pernyataan yang diajukan sudah reliabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah handal karena memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,60.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73960537
Most Extreme Differences	Absolute	.089

	Positive	.087
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Berdasarkan Tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa uji *Kolmogorov Smirnov* memiliki signifikansi sebesar 0,200. Dari hasil tersebut membuktikan hasil signifikansi > 0,05 ($\alpha=5\%$) yang berarti residual model regresi terdistribusi normal.

2. Uji Heterokedesitas

Jika nilai signifikansi antara variabel independent dengan absolut residual $\geq 0,05$ maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 5 Hasil Uji Heterokedasitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.073	1.715			.042
1 Kualitas Pelayanan	.018	.022	.114		.797
a. Dependent Variable: abs_res					

Berdasarkan tabel 5 diatas didapatkan nilai signifikansi seluruh variabel yaitu lebih besar dari 0,05. Artinya tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Model Regresi Linear Berganda

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.707	3.126			226.822
1 Kualitas Pelayanan	.135	.041	.430		.304002
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien					

$$\text{Kepuasan Pasien} = 0,707 + 0,135 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

β_0 : Kepuasan konsumen bernilai 0,707 jika semua variabel bebasnya bernilai 0 atau konstan.

Kualitas Pelayanan: Setiap kenaikan satu satuan Kualitas Pelayanan maka Kepuasan pasien akan naik sebesar 0,135 kali.

Uji F (Simultan)

Jika nilai sig. < 0,05 maka artinya variabel independent secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan pasien).

Tabel 7 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.715	1	33.715	0.914	.002 ^b
	Residual	148.285	8	3.089		
	Total	182.000	9			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan kesimpulan sebagai berikut nilai sig. yaitu $0,002 < 0,05$, maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan pasien.

Uji T (Parsial)

Jika nilai sig. $< 0,05$ maka artinya variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan pasien).

Tabel 8 Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.707	3.126		.226	.822
Kualitas Pelayanan	.135	.041	.430	3.304	.002
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien					

Berdasarkan tabel 8 di atas, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Nilai Sig Kualitas Pelayanan $0,002 < 0,05$ H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien covid-19 di Puskesmas Kunciran sudah baik dapat dilihat dari uji F (Simultan), Uji T (Parsial) sudah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan berdasarkan Teori Parasuraman (1985).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa mayoritas pasien/keluarga pasien kurang setuju (kurang puas) dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kunciran Kota Tangerang. Hal ini dilihat dari beberapa variabel kualitas pelayanan yang menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman mengatakan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yakni tampilan fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Tampilan Fisik (*Tangibles*)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dari puskesmas dan keadaan lingkungan Sekitar puskesmas. Indikatornya ialah penampilan dalam melayani pasien dan pengguna alat bantu dalam pelayanan. Dari segi tampilan fisik (*Tangibles*) pasien/keluarga pasien merasa kurang puas dengan tampilan fisik Puskesmas, misalnya tampilan gedung, dan ruang tunggu, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, maupun peralatan yang dimiliki

Puskesmas, banyak yang mengeluhkan WC Puskesmas yang kurang nyaman. Tentunya dalam menjalani perawatan pasien butuh adanya fasilitas-fasilitas fisik yang diperlukan.

Tampilan fisik (Reliability)

Keinginan petugas untuk mendukung pasien dalam penyediaan layanan reaktif. Indikatornya ialah merespon pasien dengan baik yang ingin mendapatkan pelayanan dan semua keluhan pasien direspon oleh puskesmas. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan. *Responsiveness* merupakan kesigapan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Menurut Bunga Riski Hartiningtia (2017) adanya kesigapan sehingga mudah dimengerti, kecepatan pegawai dalam melayani setiap transaksi, pengertian tim medis terhadap keluhan pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pelanggan (pasien) merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang telah diberikan Puskesmas.

Tampilan Fisik (Responsiveness)

Keinginan petugas untuk mendukung pasien dalam penyediaan layanan reaktif. Indikatornya ialah merespon pasien dengan baik yang ingin mendapatkan pelayanan dan semua keluhan pasien direspon oleh puskesmas. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan. *Responsiveness* merupakan kesigapan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Menurut Bunga Riski Hartiningtia (2017) adanya kesigapan sehingga mudah dimengerti, kecepatan pegawai dalam melayani setiap transaksi, pengertian tim medis terhadap keluhan pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pelanggan (pasien) merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang telah diberikan Puskesmas.

Tampilan Fisik (Assurance)

Pengetahuan dan kesopanan petugas puskesmas dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pasien pada puskesmas. Indikatornya ialah puskesmas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pasien dan puskesmas memberikan jaminan biaya yang sesuai dengan pelayanan. Jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Assurance* merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. Adanya jaminan yang diberikan oleh Puskesmas seperti pengetahuan dan kemampuan tim medis dalam menetapkan diagnosis penyakit, kemampuan tim medis dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien. Seperti yang dikatakan Sapmaya Wulan (2018) memberikan pelayanan membuat pasien dan keluarga pasien menjadi percaya atas kemampuan Puskesmas tersebut dalam mengobati dan melayani pasien sehingga mereka akan merasa puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.

Tampilan Fisik (Empathy)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Indikatornya ialah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah-tamah dan petugas menghargai setiap pasien. Empati (*Empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Empathy* merupakan perhatian secara individual yang diberikan pihak Puskesmas kepada Pasien, seperti kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan, kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi, dan lain sebagainya. Menurut Bunga Riski Hartiningtia (2017) pada dasarnya orang yang sedang berobat atau orang yang membutuhkan orang lain untuk sembuh sangat membutuhkan perhatian dari orang yang dibutuhkan

tersebut. Oleh karena itu, adanya perhatian dari pegawai Puskesmas baik medis maupun non medis sangat perlu dilakukan untuk menjadikan pelanggan (pasien) menjadi puas.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Jika ada penurunan kualitas pelayanan maka akan menurunkan pula tingkat kepuasan pasien, hal ini berarti hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dilihat dari uji validitas kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,2787.
2. Jika dilihat dari kualitas pelayanan Puskesmas Kunciran sebagian besar pasien/ keluarga pasien merasa kurang setuju (kurang puas) dilihat dari segi tampilan fisik (*tangibles*) dengan persentase, daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).
3. jika dilihat dari kepuasan pasien sebagian besar pasien kurang berminat untuk datang berkunjung kembali ke Puskesmas Kunciran.

DAFTAR PUSTAKA

- AMRI, I. (2019). KOORDINASI PEMERINTAH DALAM PERCEPATAN PENANGANAN COVID-19 DI KOTA MAKASSAR. *Skripsi*.
- Andriani, V. I., & Febrianta, N. S. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama K Bangunjiwo. *Prosiidng Diskusi Ilmiah, Desember*, 107–114.
- Bulkia, S. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA. *At-Tadbir :Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1).
<https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal Kedokteran*, 3(2), 82–90.
<https://jurnal.mitrabusada.ac.id/index.php/emj/article/download/127/110>
- Fahriani, M., & Ningsih I., D. A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bidan Cerdas*, 3(4), 199–207.
<https://doi.org/10.33860/jbc.v3i4.651>
- Ghifary, M. F. Al. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLINIK COVID-19 DI RSUD LEUWILIANG DENGAN METODE SERVQUAL. 3131(16522065), 2021.
- HAYANI. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN MANGASA KOTA MAKASSAR.
- MANTOVANI, R. (2021). PENGARUH PANDEMI COVID-19 TERHADAP TINGKAT KEMISKINAN DI KOTA MAKASSAR. 6.
- NOOR, F. V. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu). In *Engineering, Construction and Architectural Management* (Vol. 25, Issue 1).
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jss.2014.12.010>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.03.034>
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/JPID/article/viewFile/19288/19711>
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.678.6911&rep=rep1&type=pdf>
- Prihandoyo, Juwari, A. G. I. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK HENNY DENTAL CARE. 12(September 2021), 167–179.

- RAMADHANA, D. (2021). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN SELAMA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS SEGERI KABUPATEN PANGKEP*. 6.
- Riyanto, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Open Science Framework*, 8. <https://doi.org/10.17605/osf.io/4syzu>
- Sisdiyantoro, K., Minarni, E., & Tulungagung, U. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Protokol Kesehatan*. 8(2), 91–104.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38. <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>