

ANALISIS DIMENSI MUTU PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS DI KOTA METRO

Selvilia Trigustiani¹⁾, Deny Edy Widodo²⁾, Marhaban Sigalingging³⁾

Universitas Muhammadiyah Metro

Email: selvilia77@gmail.com

ABSTRAK

Analisis dimensi mutu pelayanan menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Kota Metro dapat dilakukan dengan strategi yang direkomendasikan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Metro. Maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk menguji indikator dari analisis dimensi mutu pelayanan yang mencakup kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Metro.

Metode pengumpulan data menggunakan angket kuesioner dengan bantuan *google form* yang dibagikan kepada pasien yang berkunjung di semua puskesmas yang ada di Kota Metro, sedangkan sampel dari perhitungan sebelumnya yang mewakili ialah sebanyak 78 responden. Adapun teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kevalidatan daripada hasil angket kuesioner itu, dan analisis data menggunakan uji regresi linier berganda.

Hasil membuktikan bahwa 1) Kehandalan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro. 2) Jaminan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro. 3) Bukti fisik mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro. 4) Empati mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro. 5) Daya tanggap mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro. 6) Secara bersamaan kelima variabel tersebut mampu meningkatkan kepuasan pasien, artinya Puskesmas di Kota Metro perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kelima variabel prediktor tersebut dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitasnya. 7) koefisien determinasi prediktor (kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota Metro. Puskesmas di Kota Metro perlu fokus pada peningkatan kualitas kelima variabel tersebut untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. 1) Agar dimensi keandalan sangat penting untuk mencapai kepuasan pasien. Sebagai penyedia layanan jasa yang berfokus pada kualitas pelayanan, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan variabel prediktor keandalan. 2) Supaya dimensi jaminan, yang merupakan unsur dari kenyamanan dan keamanan pasien selama dalam perawatan di Puskesmas, perlu mendapat perhatian serius untuk meningkatkan kepuasan pasien. 3) Agar aspek bukti fisik Puskesmas, seperti kenyamanan kamar rawat inap, kebersihan lingkungan, penampilan tenaga medis, dan kelengkapan fasilitas layanan kesehatan, perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal. 4) Agar empati pegawai dalam hal kemampuan tenaga medis dalam menjalin hubungan yang baik dengan pasien, memahami kebutuhan dan perasaan pasien, serta memberikan pelayanan yang ramah dan penuh dengan rasa peduli. 5) Aspek daya tanggap dalam pelayanan Puskesmas, yang merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien yang optimal, perlu ditingkatkan. Daya tanggap yang dimaksud mencakup kemampuan Puskesmas dalam menyelesaikan proses pelayanan dengan tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. 6) Pada aspek kepuasan pasien dalam

pelayanan Puskesmas, yang merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tingkat kesenangan pasien yang optimal, perlu ditingkatkan.

Kata kunci: kehandalan, Jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap, dan kepuasan pasien.

ABSTRACT

Analysis of the service quality dimensions suggests that improving the quality of service in Puskesmas Metro City can be done with recommended strategies expected to improve patient satisfaction and improve quality of health care in Pushesmas City Metro. So the aim of this study is to test indicators from the analysis of the quality dimension of service that includes reliability, assurance, physical evidence, empathy, and responsiveness) have a significant influence on patient satisfying in Puskesmas Metro.

The data collection method uses a questionnaire with the help of a google form that is distributed to patients visiting all the puskesmas that exist in Metro City, whereas the sample from the previous calculations represents as many as 78 respondents. As for data analysis techniques using validity and reliability tests to test the validity of the result of the questionnaire lift, and data analysis using a double linear regression test.

The results showed that 1) Reliability can significantly improve patient satisfaction in the Puskesmas that exist in the Metro City. 2) Assurance is able to significantly enhance patients' satisfaction at the Pskesmas in the metro City. 3) Physical evidence is able significantly to enhance the satisfaction of the patient in the puskesmas that exists in the metropolis. 4) Empathy is capable of significantly increasing the patient's satisfaction on the Puskesmas that are in the Metropolitan City. 5) Response power has the capacity to increase patient's satisfaction significantly in the Métro City. 6) Simultaneously, the five variables are capable of increasing patient satisfying, meaning that the Pushesmas of the Metro city need to conduct a comprehensive evaluation of the five predictor variables and formulate strategies to improve their quality. 7) The predictors' determination effect (reliability, assurance, physical evidence, empathy, and receptivity) has a significant influence on patient satisfactions in the metropolitan city. As a service provider that focuses on the quality of service, efforts must be made to increase the variable predictor of reliability. 2) The guarantee dimension, which is an element of patient comfort and safety during care in Puskesmas, needs to be taken seriously to increase patient satisfaction. 3) The physical evidence aspects of Puskésmas, such as comfort in nursing rooms, hygiene of the environment, appearance of medical resources, and availability of healthcare facilities, need to be improved to optimal patient satisfactions. 4) The empathy of the staff in terms of the ability of the medical force in establishing a good relationship with the patient, understanding the needs and feelings of the patient as well as providing friendly and caring service. 5) The receptivity aspect in the Puskessmas service, that is one of the important factors in achieving optimal patient content, should be enhanced.6) On the aspect of patient satisfaction in Puskesmas service, which is one of the important factors in achieving an optimal level of patient pleasure, need to be enhanced.

Keywords: *reliability, guarantees, physical evidence, empathy, responsiveness, and patient satisfaction*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah upaya memberikan pelanggan dan menghasilkan rasa kepuasan sebagai pernyataan subyektif sebagai bukti obyektif dari kualitas layanan yang

diberikan oleh pelanggan (Kemenkes RI. (2020).

Mumu, LJ (2015) Dimensi mutu pelayanan “mencakup (*tangibles*), (*reliability*), (*responsiveness*), (*assurance*), dan (*Emphaty*) secara

keseluruhan dimensi ini berubah secara dinamis yang tergantung pada kualitas pelayanannya”. Oleh sebab itu, dalam pelayanan kepada masyarakat masih belum terbentuk kehandalan dari pegawai masing masing petugas dikarenakan kurangnya pelatihan/diklat yang diberikan. Jaminan untuk memberikan jaminan pelayanan yang baik kepada pasien yang belum maksimal dan tanda adanya bukti fisik dari kegiatan yang dapat menjadi bukti atas kegiatan yang di harapkan. Empati kepada pasien yang kurang dari petugas sehingga kurang memberikan pelayanan yan baik kepada pasien. Daya tanggap juga terlihat kurang baik dari para petugas yang bertugas dalam melayani pasien yang datang untuk melakukan cek kesehatan ataupun pasien yang berobat dan sangat membutuhkan pertolongan dengan segera. Hal ini

diperkuat oleh Mumu, LJ (2015) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan harus dinilai secara periodik sehingga dapat dijadikan bahan acuan dan evaluasi bagi semua puskesmas yang ada.

Puskesmas Kota Metro merupakan satu-satunya lembaga di masyarakat pusat kesehatan atau pusat medis dengan harga terjangkau dari negara terdekat. Pergi ke rumah sakit untuk melakukan berobat terlalu mahal menjadi otoritas kesehatan nasional. Puskesmas Kota Metro itu memainkan peran penting dalam perawatan dan pemeliharaan kesehatan masyarakat Kota Metro.

Dan berikut ini data Kepuasan pasien yang diambil dari kotak kritik dan saran yang sudah disediakan pada setiap Puskesmas di Kota Metro akan tentang pelayanannya kepada masyarakat sebagai berikut:

Tabel 1. Data Sampel Prasurvei peneliti yang diambil dari kotak Kritik dan saran terhadap pelayanan Pasien Puskesmas Kota Metro dalam 1 bulan terakhir.

No	Masalah	Jumlah Kasus
1	Pelayanan tidak bersahabat	2
2	Proses pengambilan obat lambat	3
3	Fasilitas kebersihan yang tidak terjaga	5
4	Komunikasi yang minim dan tidak informatif	7
Jumlah		17

Sumber: <https://dinkes.metrokota.go.id/>, (2023).

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada beberapa masalah akan kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas, yakni: 1) ada beberapa pegawai yang kurang ramah sebanyak 2 kasus, 2) terlalu lama menunggu racikan obat sebanyak 3 kasus, 3) fasilitas ruang tunggu kurang nyaman sebanyak 5 kasus, 4) pegawai terkesan cuek dengan keluarga pasien sebanyak 7 kasus. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu oleh sikap staf

kepada pasien Ketika mereka pertama kali datang ke klinik, apa yang terjadi dilakukan oleh pemberi pelayanan kepada pasien, yaitu berapa banyak perlakuan yang dilakukan mengacu pada proses penyembuhan penyakit pasien dan kesinambungan pelayanan pasien di puskesmas, pelayanan administrasi, dll keluar masuk puskesmas dan kamar rumah sakit yang nyaman pasien (Rosyidi et al., 2020).

Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dari dimensi *reliability* (kehandalan) di Puskesmas Kota Metro?
2. Apakah ada pengaruh mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dari dimensi *assurance* (Jaminan) di Puskesmas Kota Metro?
3. Apakah ada pengaruh mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dari dimensi *tangibles* (bukti langsung) di Puskesmas Kota Metro?
4. Apakah ada pengaruh mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dari dimensi *emphaty* (empati) Di Puskesmas Kota Metro?
5. Apakah ada pengaruh mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Kota Metro?
6. Secara simultan apakah ada pengaruh dari prediktor kehandalan, jaminan, bukti fisik, *emphaty*, dan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Kota Metro?

KAJIAN TEORITIK

Mutu Pelayanan

Kualitas adalah korespondensi harapan atau harapan dengan kenyataan, Jika jasa/jasa/produk memenuhi harapan, maka disebut kualitas. menunggu itu harus diukur dengan harga yang diberikan, meskipun itu tidak berarti demikian murah belum tentu berkualitas dan mahal pasti berkualitas.(Rosyidi dkk, 2020).

Herlambang (2016: 43) kualitas pelayanan kesehatan dimaknai berbeda sebagai berikut:

1. Pasien dan masyarakat merasakan kurangnya empati, rasa hormat, dan daya tanggap, namun tetap menunjukkan kebaikan hati.

2. Perawat kesehatan memiliki kemampuan untuk bekerja mandiri secara profesional dengan pengetahuan, keterampilan, dan peralatan yang memenuhi standar.
3. Peran manajer atau pengelola Menurut untuk mendorong manajer memimpin kepada staf, pasien atau masyarakat umum yang sesuai.
4. Yayasan atau pemilik, pemilik memerlukan otorisasi dari pemilik profesional yang berkualitas dan kompeten.

Komponen mutu pelayanan kesehatan meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Ilahi, P. P. (2016), yaitu:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Keandalan, yaitu Rumah sakit ini terbukti memiliki layanan yang berkualitas dengan staf yang handal dan profesional. Keterampilan mereka yang mumpuni dan akurat dalam memberikan layanan, seperti waktu pendaftaran, waktu mulai pengobatan/uji, dan korespondensi antara harapan dan waktu aktual pasien, selalu konsisten dengan janji yang dibuat.

2. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan termasuk kesempatan untuk belajar tentang jaminan keamanan, kemampuan untuk memastikan keamanan secara internal menggunakan layanan yang ditawarkan dan kesempatan untuk berinvestasi kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi jaminan ini adalah kombinasi dari dimensi kompetensi, yang berarti keterampilan dan pengetahuan memberikan pelayanan kepada karyawan. Kesopanan termasuk keramahan, perhatian dan sikap staf atau profesional kesehatan. Kredibilitas mencakup isu-isu yang berkaitan dengan kepercayaan perusahaan seperti reputasi, prestasi dan lain-lain.

3. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bentuk fisik dari realitas yang dikandungnya penampilan dan keutuhan fasilitas fisik seperti kantor medis, gedung dan kamar yang nyaman, ketersediaan tempat parkir, kebersihan, perawatan dan kenyamanan ruang tunggu dan pemeriksaan, kesempurnaan peralatan komunikasi dan penampilan

4. Empati (*Emphaty*)

Empati dapat berarti perhatian pribadi yang diberikan oleh seorang petugas pelayanan kesehatan bagi pasien untuk meningkatkan ketrampilan dan komunikasi, tingkat perhatian yang tinggi dari pejabat, mudah untuk sampai ke sana, Pembayaran dan administrasi mudah. Dimensi Empati merupakan kombinasi dimensi akses yang memberikan kenyamanan menggunakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pasien.

5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu, Staf medis di rumah sakit ini memiliki tanggung jawab yang besar untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Mereka selalu jeli dalam memperhatikan kebutuhan pasien, mampu memahami keluhan pasien dengan baik, dan sigap dalam memberikan tindakan yang tepat.

Model ServQual ini diperoleh melalui berbagai metode penelitian, termasuk survei terhadap pelanggan, untuk memahami ekspektasi mereka terhadap layanan yang diberikan. ServQual berfokus pada perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman pelanggan, dengan tujuan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan realitas layanan yang diterima (Bustami, 2011).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan prima. Kepuasan tercipta ketika kualitas layanan yang diterima sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan (Nursalam, 2014).

Menurut Suharto et.al (2022) Kepuasan kerja mencerminkan sikap individu terhadap pekerjaannya, yang digambarkan melalui rasa suka atau tidak suka, puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya.

Kepuasan pasien adalah Kepuasan pasien dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap penyedia layanan kesehatan (Pohan, 2016).

Hariato, H., Khasanah, N., & Supardi, S. (2005) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dibagi menjadi dua jenis: yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional puas dengan kinerja produk yang digunakan, sedangkan kepuasan psikologis adalah kepuasan yang berasal dari atribut sifat produk yang tidak berwujud.

Kepuasan pasien merupakan hasil dari penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dibandingkan dengan ekspektasi mereka. Pasien merasa puas ketika pelayanan kesehatan yang diterima memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka. Kekecewaan pasien muncul ketika pelayanan kesehatan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Kepuasan pasien merupakan indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat diukur dengan berbagai cara, seperti survei, wawancara, dan keluhan pasien kepada pengunjung puskesmas di Kota Metro.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dengan desain pendekatan kuantitatif dan teknik

pengumpulan data menggunakan angket kuesioner dengan bantuan *google form* yang dibagikan kepada pasien yang berkunjung di semua puskesmas yang ada di Kota Metro, sedangkan sampel dari perhitungan sebelumnya yang mewakili

ialah sebanyak 78 responden. Adapun Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner, regresi linier berganda, uji t parsial, uji f simultan, dan koefisien determinan. Sugiyono. (2017).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Penilaian validitas instrumen keandalan menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang telah disusun dan dikerjakan oleh 15 partisipan memiliki korelasi item-total yang lebih tinggi dari nilai pembanding (*rtabel*)

0.2199 pada tingkat signifikansi 0.05. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat validitas yang kuat dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud:

Tabel 2. Hasil Validitas Keandalan (X₁)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Interprestasi
Item1	48.21	14.425	.367	.803	Valid
item2	48.37	14.574	.345	.804	Valid
item3	48.23	14.492	.373	.802	Valid
item4	48.26	14.765	.299	.807	Valid
item5	48.22	14.225	.447	.797	Valid
item6	48.19	14.625	.315	.806	Valid
item7	48.40	14.424	.394	.801	Valid
item8	48.32	14.169	.472	.795	Valid
item9	48.23	14.310	.423	.799	Valid
item10	48.28	13.790	.574	.788	Valid
item11	48.24	13.875	.546	.790	Valid
item12	48.31	14.294	.406	.800	Valid
item13	48.29	14.133	.448	.797	Valid
item14	48.27	13.732	.523	.791	Valid
item15	48.41	14.375	.385	.801	Valid

Sumber: SPSS di Lampiran, 2024.

Selanjutnya pada validitas prediktor jaminan (X₂) menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang telah dirancang dan dijawab oleh 15 responden memiliki korelasi item-total yang melampaui nilai pembanding (*rtabel*) 0.2199 pada tingkat signifikansi 0.05. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat validitas yang kuat dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud.

Tabel 3. Hasil Validitas Jaminan (X₂)

Item-Total Statistics					Interprestasi
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
Item1	47.56	11.106	.550	.764	Valid
item2	47.35	11.710	.257	.786	Valid
item3	47.51	10.747	.591	.758	Valid
item4	47.51	10.980	.551	.763	Valid
item5	47.47	10.772	.599	.758	Valid
item6	47.47	10.746	.608	.757	Valid
item7	47.76	12.420	.280	.785	Valid
item8	47.40	11.619	.291	.783	Valid
item9	47.47	10.954	.536	.763	Valid
item10	47.31	10.943	.463	.769	Valid
item11	47.31	11.800	.220	.791	Valid
item12	46.87	12.659	.238	.795	Valid
item13	47.35	11.060	.430	.772	Valid
item14	47.37	11.665	.224	.795	Valid
item15	47.41	11.154	.364	.778	Valid

Sumber: SPSS di Lampiran, 2024.

Selanjutnya pada validitas prediktor Bukti fisik (X₃) menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang telah dirancang dan dijawab oleh 15 responden memiliki korelasi item-total yang melampaui nilai pembandingan (rtabel) 0.2199 pada tingkat signifikansi

0.05. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat validitas yang kuat dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud:

Tabel 4. Hasil Validitas Bukti fisik (X₃)

Item-Total Statistics					Interprestasi
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
Item1	47.74	11.388	.236	.765	Valid
item2	47.28	10.179	.294	.752	Valid
item3	47.27	9.914	.381	.743	Valid
item4	47.40	9.230	.646	.717	Valid
item5	47.45	10.043	.373	.744	Valid
item6	47.37	9.198	.648	.716	Valid
item7	47.42	9.338	.618	.720	Valid
item8	47.63	10.704	.239	.755	Valid
item9	47.35	10.723	.224	.768	Valid

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Interprestasi
item10	47.42	9.468	.569	.725	Valid
item11	47.28	9.971	.362	.745	Valid
item12	47.26	10.297	.255	.756	Valid
item13	47.29	10.860	.279	.772	Valid
item14	47.29	9.847	.404	.741	Valid
item15	47.31	10.034	.343	.747	Valid

Sumber: SPSS di Lampiran, 2024.

Pada validitas Empati (X₄) menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang telah dirancang dan dijawab oleh 15 responden memiliki korelasi item-total yang melampaui nilai pembandingan (rtabel) 0.2199

pada tingkat signifikansi 0.05. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat validitas yang kuat dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud:

Tabel 5. Hasil Validitas Empati (X₄)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Interprestasi
Item1	48.36	8.545	.282	.626	Valid
item2	48.45	8.458	.328	.620	Valid
item3	48.38	8.785	.223	.635	Valid
item4	48.50	8.929	.296	.639	Valid
item5	48.45	8.510	.336	.619	Valid
item6	48.45	8.666	.278	.627	Valid
item7	48.41	8.868	.297	.639	Valid
item8	48.33	8.381	.363	.615	Valid
item9	48.19	9.716	.287	.677	Valid
item10	48.33	8.251	.411	.607	Valid
item11	48.19	8.625	.264	.629	Valid
item12	48.32	8.376	.295	.624	Valid
item13	48.21	8.659	.272	.628	Valid
item14	48.27	8.355	.303	.623	Valid
item15	48.46	8.693	.272	.628	Valid

Sumber: SPSS di Lampiran, 2024.

Sedangkan Pada validitas Daya Tanggap (X₅) menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang telah dirancang dan dijawab oleh 15 responden memiliki korelasi item-total yang melampaui nilai pembandingan (rtabel) 0.2199 pada tingkat signifikansi 0.05.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat validitas yang kuat dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud

Tabel 6. Hasil Validitas Daya Tanggap (Xs)

Item-Total Statistics					Interprestasi
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
Item1	48.49	7.967	.261	.592	Valid
item2	48.62	7.850	.325	.582	Valid
item3	48.54	8.304	.265	.608	Valid
item4	48.65	8.463	.228	.613	Valid
item5	48.59	7.933	.312	.585	Valid
item6	48.59	8.089	.253	.594	Valid
item7	48.54	8.330	.256	.609	Valid
item8	48.46	7.862	.322	.582	Valid
item9	48.33	9.108	.219	.648	Valid
item10	48.46	7.680	.391	.571	Valid
item11	48.35	8.021	.252	.594	Valid
item12	48.46	7.810	.275	.590	Valid
item13	48.37	7.899	.316	.584	Valid
item14	48.41	7.752	.296	.586	Valid
item15	48.60	8.113	.247	.595	Valid

Sumber: SPSS di Lampiran, 2024.

Maka validitas Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang telah dirancang dan dijawab oleh 15 responden memiliki korelasi item-total yang melampaui nilai pembandingan (rtabel) 0.2199

pada tingkat signifikansi 0.05. Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat validitas yang kuat dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud:

Tabel 7. Hasil Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Item-Total Statistics					Interprestasi
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
Item1	48.33	8.537	.270	.636	Valid
item2	48.46	8.434	.330	.627	Valid
item3	48.37	8.782	.219	.645	Valid
item4	48.49	8.980	.261	.650	Valid
item5	48.44	8.535	.311	.630	Valid
item6	48.44	8.665	.263	.637	Valid
item7	48.41	8.557	.273	.636	Valid
item8	48.31	8.476	.313	.630	Valid
item9	48.18	9.266	.236	.669	Valid

Item-Total Statistics					Interprestasi
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
item10	48.31	8.294	.379	.620	Valid
item11	48.19	8.651	.238	.641	Valid
item12	48.28	8.413	.336	.626	Valid
item13	48.23	8.466	.321	.629	Valid
item14	48.24	8.368	.329	.627	Valid
item15	48.45	8.744	.237	.641	Valid

Sumber: SPSS di Lampiran, 2024.

b. Uji Reliabilitas

Evaluasi reliabilitas instrumen telah dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26 dan hasilnya diringkas oleh peneliti agar lebih mudah dipahami dan dibandingkan

dengan teori yang menyebutkan bahwa instrumen dengan nilai reliabilitas lebih dari 0,06 dikategorikan reliabel.

Tabel 8. Hasil Ringkasan Uji Reliabilitas

Variabel	Sig Alpha (α)	Interprestasi
Kehandalan	0,650	Akurat
Jaminan	0,760	Akurat
Bukti Fisik	0,703	Akurat
Empati	0,624	Akurat
Daya Tanggap	0,622	Akurat
Kepuasan Pasien	0,603	Akurat

Sumber: SPSS di Lampiran 2024.

Analisis Regresi Berganda

a. Persamaan regresi dan parsil (t)

Adapun interprestasi dari persamaan regresi berganda dan uji parsial (t) ini dapat peneliti jelaskan sebagai berikut:

Tabel 9. Regresi berganda dan Parsial (t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.890	2.736		.325	.746
	kehandalan	.076	.034	.098	2.190	.002
	Jaminan	.158	.052	.183	3.032	.003
	Bukti Fisik	.180	.055	.195	3.250	.002
	Empati	.205	.087	.205	2.354	.001
	Daya Tanggap	.755	.090	.731	8.402	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: data diolah, 2024

Sehingga persamaan regresinya adalah:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$\hat{Y} = 0,890 + 0,076 + 0,158 + 0,180 + 0,205 + 0,755$$

- ✓ Nilai intercept (titik potong) 0,890 mengindikasikan bahwa ketika semua variabel independen bernilai 0, kepuasan pasien yang diprediksi adalah 0,890.
- ✓ Peningkatan 1% dalam variabel kehandalan dihubungkan dengan peningkatan 0,076 unit dalam kepuasan pasien.
- ✓ Peningkatan 1% dalam variabel jaminan dihubungkan dengan peningkatan 0,158 unit dalam kepuasan pasien.
- ✓ Setiap kenaikan 1% dalam bukti fisik diprediksi akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 18%.
- ✓ Koefisien regresi 0,205 untuk variabel empati menunjukkan bahwa peningkatan 1% dalam empati diprediksi akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,205 unit.
- ✓ Koefisien regresi daya tanggap sebesar 0,755 dan bernilai positif artinya jika ada peningkatan sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 75,5%.

Selanjutnya cara menghitung dan mencari t_{tabel} dengan sampel dan nilai signifikan $\alpha = 0,05$ ditemukan $t_{tabel} (78;0,05 = 1,66437)$, sehingga:

- ✚ Kehandalan mempunyai nilai t_{hitung} (2,190 > t_{tabel} 1,66437) dan nilai signifikan 0,002 lebih kecil dari > 0,05. Artinya bahwa prediktor kehandalan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro.
- ✚ Jaminan mempunyai nilai t_{hitung} (3,032 > t_{tabel} 1,66437) dan nilai signifikan 0,003 lebih kecil dari < 0,05. Artinya bahwa prediktor Jaminan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro.
- ✚ Bukti fisik mempunyai nilai t_{hitung} (3,250 > t_{tabel} 1,66437) dan nilai signifikan 0,002 lebih kecil dari < 0,05. Artinya bahwa prediktor bukti fisik mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro.
- ✚ Empati mempunyai nilai t_{hitung} (2,354 > t_{tabel} 1,66437) dan nilai signifikan 0,001 lebih kecil dari < 0,05. Artinya bahwa prediktor empati mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro.
- ✚ Daya Tanggap mempunyai nilai t_{hitung} (8,402 > t_{tabel} 1,66437) dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari < 0,05. Artinya bahwa prediktor daya tanggap mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro.

b. Uji Simultan (F)

Untuk mengungkap implikasi pengujian simultan, peneliti harus menguraikan pengujian simultan kelima variabel independen terhadap kepuasan pasien, diantaranya:

Tabel 10. Ringkasan uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	659.861	5	131.972	114.679	.000 ^b
	Residual	82.857	72	1.151		
	Total	742.718	77			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati						

Sumber: Data diolah, 2024.

Dari hasil angka pengujian SPSS yang telah peneliti lakukan dapat dijelaskan bahwa pengambilan keputusan jika nilai F_{hitung} $114,679 >$ lebih besar dari F_{tabel} yaitu 2,35

dan nilai signifikan sebesar $0,000 <$ lebih besar dari 0,05, maka secara bersamaan kelima variabel tersebut mampu meningkatkan kepuasan pasien.

c. Koefisien Determinasi (R²)

Dalam penjelasan kali ini peneliti menginterpretasikan besaran pengaruh kelima variabel terhadap kepuasan pasien, yaitu:

Tabel 11. Koefisien determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943 ^a	.888	.881	1.073
a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan, Empati				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien				

Sumber: Data diolah 2024.

Koefisien determinasi (R²) mencapai 0,888 (88,8%), menunjukkan bahwa variabel prediktor, yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap,

berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien sebesar 88,8%. Sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar prediktor yang diteliti oleh peneliti.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Keandalan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro. Artinya Puskesmas di Kota Metro perlu melakukan evaluasi terhadap pelayanannya untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam hal keandalan, dan perlu mengembangkan program pelatihan pengembangan untuk meningkatkan keahlian dan kompetensi petugasnya dalam memberikan pelayanan handal.
2. Jaminan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro, artinya Puskesmas di Kota Metro perlu melakukan sosialisasi tentang sistem jaminan pelayanannya kepada pasien dan perlu menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang hak dan kewajiban pasien. Serta perlunya mengembangkan mekanisme untuk menangani keluhan pasien dengan cepat dan efektif.
3. Bukti fisik mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro, maksudnya Puskesmas di Kota Metro perlu melakukan evaluasi terhadap fasilitasnya untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan perlu mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pemeliharaan dan perbaikan fasilitas, serta perlunya menjaga kebersihan dan kerapian fasilitasnya.
4. Empati mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro, artinya Puskesmas di Kota Metro perlu meningkatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas

dalam hal empati dan perlu menciptakan budaya kerja yang menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan kepedulian terhadap pasien sehingga dapat memberikan penghargaan kepada petugas yang menunjukkan empati yang baik terhadap pasien.

5. Daya tanggap mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan di Puskesmas yang ada di Kota Metro, maksudnya Puskesmas di Kota Metro perlu meningkatkan sistem pelayanannya agar lebih responsif terhadap kebutuhan pasien dan menyediakan jalur komunikasi yang mudah diakses oleh pasien untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan dan memberikan pelatihan kepada petugasnya tentang cara menangani keluhan dan pertanyaan pasien dengan cepat dan tepat.
6. Secara bersamaan kelima variabel tersebut mampu meningkatkan kepuasan pasien, artinya Puskesmas di Kota Metro perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kelima variabel prediktor tersebut dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitasnya. Pimpinan Puskesmas perlu memberikan perhatian dan dukungan yang memadai untuk pelaksanaan strategi tersebut. Petugas Puskesmas perlu dibekali pelatihan dan pengetahuan yang memadai terkait dengan kelima variabel prediktor tersebut.

SARAN

1. Pasien sangat menghargai keandalan dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memastikan bahwa mereka dapat dipercaya dan

- konsisten dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi.
2. Dengan meningkatkan jaminan, Puskesmas dapat menunjukkan komitmen mereka memberikan pelayanan aman dan nyaman pasien.
 3. Dengan meningkatkan aspek bukti fisik, Puskesmas dapat menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi dengan standar yang baik.
 4. Agar empati pegawai dalam hal kemampuan tenaga medis dalam menjalin hubungan yang baik dengan pasien, memahami kebutuhan dan perasaan pasien, serta memberikan pelayanan yang ramah dan penuh dengan rasa peduli
 5. Aspek daya tanggap dalam pelayanan Puskesmas, merupakan salah satu faktor penting mencapai kepuasan pasien yang optimal. Daya tanggap yang dimaksud mencakup kemampuan Puskesmas dalam menyelesaikan proses pelayanan dengan tepat waktu, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
 6. Pada aspek kepuasan pasien dalam pelayanan Puskesmas, yang merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tingkat kesenangan pasien yang optimal, perlu ditingkatkan

V. DAFTAR PUSTAKA

- Bustami MS, M. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Harianto, H., Khasanah, N., & Supardi, S. (2005). Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek kopkar rumah sakit budhi asih jakarta. *Pharmaceutical Sciences and Research*, 2(1), 12–21. <https://doi.org/10.7454/psr.v2i1.3380>
- Herlambang Susatyo (2016) *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ilahi, P. P. (2016). Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi.
- Mumu, LJ (2015). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JIKMU*, ejournal.unsrat.ac.id, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7460>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, RF (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pal IV Pijorkoling Padangsidempuan (Doctoral dissertation, IAIN*
- Kemendes RI. (2020). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Rosyidi Imron, Sudarta Wayan, S. E. (2020) . Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suharto, Slamet Supriadi, Marhaban Sigaliging.(2022). *Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Kantor Kepala Kampung Negeri Kepayungan Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah*. *Derivatif: Jurnal Manajemen* .,Vol. 16 No. 1 April 2022. (ISSN Cetak 1978-6573) (ISSN Online 2477-300X).