

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN DI PUSKESMAS DESA UJUNG BATU I

Tasya Armadinah, Chrismis Novalinda Ginting, Hartono

Universitas Prima Indonesia, Indonesia

*Corresponding Author:

tasyaarmadina@gmail.com

Abstract.

This research aims to explore the impact of poor service quality on the satisfaction and trust of patients at the Community Health Center (Puskesmas). The research method employs a quantitative approach using a questionnaire as the data collection instrument. Participants in the study include patients at the Community Health Center who have experienced healthcare services with low satisfaction levels. The research findings indicate a significant negative correlation between poor service quality and patient satisfaction at the Community Health Center. Factors such as service delays, unclear information, and a lack of empathy from healthcare providers have a substantial negative impact on the perceived satisfaction of patients. Furthermore, the study highlights that negative experiences with services at the Community Health Center can erode patient trust in the institution. Patients who experience dissatisfaction tend to have lower levels of trust in the Community Health Center's ability to provide reliable healthcare services. The research findings have implications that comprehensive improvements in the quality of services at the Community Health Center need to be promptly implemented to address patient dissatisfaction and rebuild public trust. Recommendations for enhancing service processes, improving effective communication, and increasing empathy in interactions with patients can be strategic steps to improve the image and trust in the Community Health Center.

Keywords : Quality of Service, Quality, Patient Trust

PENDAHULUAN

Kesehatan menurut Organisasi Kesehatan Dunia adalah kondisi dinamis yang meliputi sehat jasmani, rohani, sosial, yang tidak hanya bebas dari penyakit, cacat, atau kelemahan (Organisasi Kesehatan Dunia, 2019). Kesehatan seluruh warga negara Indonesia adalah dilindungi oleh konstitusi sebagaimana tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 detik ayat, dimana setiap warga negara berhak atas pekerjaan, kesehatan, dan penghidupan yang layak kemanusiaan (Ahmad, 2020).

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, berbagai upaya harus dilakukan, salah satunya adalah memberikan pelayanan kesehatan (UUD 1945 Pasal 27 Ayat 2). Fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang sangat penting di Indonesia adalah Kesehatan Masyarakat Pusat (Puskesmas), Puskesmas merupakan unit strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan derajat kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal Puskesmas adalah fasilitas tingkat pertama yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat standar telah dilaksanakan dengan baik (Ahmad, 2020).

Pengembangan dan peningkatan pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan telah menjadi perhatian serius bagi masyarakat. Kebutuhan akan pelayanan kesehatan sangat penting untuk menunjang kesehatan dan kelangsungan hidup di masa depan (Fayola, 2020). Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan perlu mendapat perhatian utama terkait dengan kualitas pelayanan sehingga puskesmas selalu dituntut untuk meningkatkan profesionalismenya dari petugas kesehatan

dan meningkatkan fasilitas kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan (Han et al, 2020).

Puskesmas merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan yang diawasi oleh pemerintah daerah yang mempunyai peran strategis dalam upaya percepatan peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia melalui kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Moh Rivaldhy, 2021).

Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien / konsumen (Pelanggan) dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Selain itu pihak puskesmas perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien / konsumen (Pelanggan) sebagai upaya untuk memenuhi harapan / keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan menjaring pendapat terhadap pelanggan / pengguna perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di harapkan.

Lembaga kesehatan yang bermisi membuat rakyat sehat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Terciptanya kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan atas pelayanan pengguna. Kualitas pelayanan dapat memberikan manfaat yaitu terjalinnya hubungan yang harmonis hubungan antara petugas puskesmas dengan pasien (Maliang et al, 2019). Pasien sebagai pelanggan menjadi fokus utama dalam pelayanan kesehatan masyarakat karena tanpa pelanggan pelayanan publik tidak dapat memperoleh keuntungan untuk menjalankan usahanya, Hal utama yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga tercipta kepuasan pelanggan (Haeruddin, 2020).

Petugas kesehatan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di puskesmas. Petugas kesehatan memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena petugas kesehatan berinteraksi langsung dengan pasien (Nursalam, 2017). Oleh karena itu pelayanan petugas kesehatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan puskesmas.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah di Puskesmas. Pelayanan petugas kesehatan adalah pelayanan profesional yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di puskesmas sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2017). Dengan demikian petugas kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik. membagi kualitas pelayanan yang baik dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu : *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (perhatian yang bersifat individu). Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak ada sedikitpun keraguan mengenai arti penting dari pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan di seluruh dunia (Vatica, 2021).

Indonesia adalah negara terpadat keempat di dunia dengan jumlah penduduk 255.461.686 masyarakat, jumlah penduduk yang besar ini tentunya akan menimbulkan permasalahan yang kompleks, salah satunya adalah masalah pelayanan kesehatan bagi penduduk yang besar (BPS, 2019). Dengan adanya puskesmas yang menjadi ujung tombak layanan kesehatan dimasyarakat maka puskesmas harus berperan penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, yang nantinya dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien itu sendiri, selain itu kepercayaan juga harus menjadi suatu hal yang harus dijaga di setiap Puskesmas karena merupakan salah satu syarat mutlak yang menjadikan pasien akan datang dan berkeunjung kembali ke puskesmas tersebut.

Pelayanan kesehatan merupakan sektor vital yang memiliki risiko besar dalam beberapa kasus potensial sehingga kemampuan untuk menciptakan kepercayaan di puskesmas dinilai sangat penting (Wilujeng, 2019) Percaya pada pelayanan kesehatan ditentukan oleh banyak faktor seperti: sebagai sikap pelanggan terhadap merek, dirasakan kualitas, reputasi dan perilaku berorientasi pelanggan staf (Meesala, 2018).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Dengan hal ini menyebabkan persaingan dalam bidang industri kesehatan Puskesmas saat ini mengalami persaingan yang ketat. Dampak dari persaingan yang ketat ini, Puskesmas dituntut untuk membuat inovasi dan strategi untuk mendapatkan pasien (Lola, 2018).

Penelitian ini nantinya akan dilakukan di puskesmas Puskesmas Desa Ujung Batu I, Puskesmas Desa Ujung Batu I sendiri berada di Huta Raja Tinggi, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara 22774.

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada beberapa pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I menunjukkan bahwa masyarakat atau pasien masih ada yang merasa belum puas setelah berobat ke Puskesmas Desa Ujung Batu I disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal, namun ada juga beberapa pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Desa Ujung Batu I terlepas dari persepsi masing – masing pasien. Adapun gejala- gejala yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan di lapangan yang dianggap merupakan penyebab dari gejala-gejala kurang baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Desa Ujung Batu I, Pertama, terkait dengan aspek yang meliputi pengetahuan dan kelemahan petugas pemberi pelayanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Masalah yang kedua yaitu penulis banyak mendengar keluhan dari masyarakat, banyak masyarakat (pasien) yang mengeluhkan bahwa masih terdapat petugas yang ada di puskesmas Desa Ujung Batu I tersebut kurang ramah dalam melayani pasien sehingga mengurangi rasa kepuasan pada pasien saat berkunjung ke puskesmas Desa Ujung Batu I.

Tabel 1. Hasil Prasurvey Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I

Variabel	Tidak Puas		Puas	
	N	%	N	%
Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan di Puskesmas Desa Ujung Batu I	19	63,7%	11	36,7%

Sumber : Data Primer Diolah 2023

Dari tabel 1. dapat dilihat berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan peneliti terhadap 30 pasien yang sudah mengunjungi Puskesmas Desa Ujung Batu I terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 19 orang pasien atau sebesar 63,3% berpendapat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, dan terdapat 11 orang pasien atau sebesar 36,7% yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas puskesmas Desa Ujung Batu I.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian kuantitatif yaitu suatu penelitian yang dituntut menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data tersebut, serta penampilan dari hasilnya, untuk itu peran statistik dalam penelitian ini menjadi sangat penting dan dominan (Arikunto, 2018). Penelitian ini menggunakan rancangan

penelitian *cross sectional*. Menurut Notoatmodjo, (2018) *cross sectional* ialah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Dalam penelitian *cross sectional* ini akan mendeskripsikan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I.

Anggota sampel yang tepat digunakan menurut Sugiyono, (2019) dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Semakin besar jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka peluang kesalahan semakin kecil dan begiu sebaliknya. Sehingga sampel dalam penelitian adalah sejumlah 150 pasien yang datang ke Puskesmas Desa Ujung Batu I. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* karena peneliti menyebarkan angket/kuesioner kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas Desa Ujung Batu I. *Sampling Insidental/Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019). Adapapun responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Pasien bukan gawat darurat
2. Pasien dalam keadaan sadar
3. Jika pasien anak-anak, maka yang menjadi responden adalah orang tuanya atau keluarganya yang membawanya ke Puskesmas Desa Ujung Batu I.
4. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat dimengerti oleh peneliti. Jika tidak dapat berkomunikasi dengan baik maka dapat diwakili oleh keluarganya.
5. Pasien bersedia untuk menjadi responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Karakteristik Pelayanan Pukesmas

Table 2 Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan puskesmas berdasarkan bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bukti Fisik pertanyaan 1	24 (17,8%)	25 (18,5%)	20 (14,8%)	41 (30,4%)	24 (17,8%)
2	Bukti Fisik pertanyaan 2	29 (21,5%)	23 (17,2%)	14 (10,4%)	40 (29,6%)	28 (20,9%)
3	Bukti Fisik pertanyaan 3	25 (18,5%)	30 (22,2%)	30 (22,2%)	25 (18,5%)	24 (17,8%)
4	Bukti Fisik pertanyaan 4	37 (27,4%)	21 (15,65%)	31 (23,0%)	21 (15,6%)	24 (17,8%)
5	Bukti Fisik pertanyaan 5	28 (20,7%)	34 (25,2%)	28 (20,7%)	23 (17,1%)	21 (15,6%)
6	Realibilitas pertanyaan 6	24 (17,8%)	28 (20,7%)	23 (17,0%)	31 (23,0%)	28 (20,9%)
7	Realibilitas pertanyaan 7	21 (15,6%)	27 (20,1%)	31 (23,1%)	33 (24,6%)	22 (16,4%)
8	Realibilitas pertanyaan 8	32 (23,9%)	25 (18,7%)	26 (19,4%)	22 (16,4%)	29 (21,6%)
9	Realibilitas pertanyaan 9	23 (17,0%)	28 (20,7%)	20 (14,9%)	34 (25,4%)	29 (21,6%)

10	Realibilitas pertanyaan 10	24 (17,9%)	21 (15,7%)	32 (23,9%)	29 (21,6%)	28 (20,9%)
11	Daya Tanggap pertanyaan 11	28 (20,9%)	28 (20,9%)	31 (23,1%)	25 (18,7%)	22 (16,4%)
12	Daya Tanggap pertanyaan 12	22 (16,4%)	26 (19,4%)	24 (17,9%)	32 (23,9%)	30 (22,4%)
13	Daya Tanggap pertanyaan 13	33 (24,6%)	31 (23,1%)	22 (16,4%)	19 (14,2%)	29 (21,6%)
14	Daya Tanggap pertanyaan 14	28 (20,9%)	26 (19,4%)	33 (24,6%)	21 (15,7%)	26 (19,4%)
15	Daya Tanggap pertanyaan 15	25 (18,7%)	22 (16,4%)	34 (25,4%)	30 (22,4%)	23 (17,2%)
16	Jaminan Pertanyaan 16	20 (14,9)	36 (26,9)	23 (17,2)	35 (25,9)	20 (14,9)
17	Jaminan Pertanyaan 17	19 (14,2)%	31 (23,1)%	29 (21,6)%	28 (20,9)%	27 (20,1)%
18	Jaminan Pertanyaan 18	23 (17,2)%	33 (24,6)%	29 (21,5)%	30 (22,2)%	19 (14,2)%
19	Jaminan Pertanyaan 19	28 (20,7)%	27 (20,1)%	33 (24,4)%	22 (16,3)%	24 (17,9)%
20	Jaminan Pertanyaan 20	30 (22,2)%	27 (20,1)%	21 (15,7)%	28 (20,7)%	28 (20,9)%
21	Empati Pertanyaan 21	28 (20,9)%	27 (20,0)%	27 (20,0)%	25 (18,5)%	27 (20,0)%
22	Empati Pertanyaan 22	34 (25,2)%	21 (15,6)%	30 (22,2)%	22 (16,3)%	27 (20,1)%
23	Empati Pertanyaan 23	28 (20,9)%	37 (27,6)%	14 (10,4)%	28 (20,9)%	27 (20,1)%
24	Empati Pertanyaan 24	31 (23,1)%	23 (17,2)%	20 (14,9)%	29 (21,6)%	31 (23,1)%
25	Empati Pertanyaan 25	33 (24,6)%	25 (18,7)%	21 (15,7)%	31 (23,1)%	24 (17,9)%

Pada hasil diatas pertanyaan yang paling banyak menjawab SS yaitu pada pertanyaan no 22 dengan persentase 25,2%, S yaitu pada pertanyaan no 23 dengan persentase 27,6%, KS yaitu pada pertanyaan no 15 dengan persentase 25,4%. TS yaitu pada pertanyaan no 1 dengan persentase 30,4%. Sedangkan yang pertanyaan STS yang paling banyak menjawab pada no 24 dengan persentase 23,1%.

Table 3 Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan puskesmas berdasarkan bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati

Kualitas pelayanan (Bukti Fisik)	N	%
Baik	55	41%
Kurang Baik	79	59%

Kualitas pelayanan (Empati)	N	%
Baik	62	45,4%
Kurang Baik	72	53,6%

Kualitas pelayanan (Daya Tanggap)	N	%
Baik	64	47,8%
Kurang Baik	70	52,2%

Kualitas pelayanan (Reabilitasi)	N	%
Baik	66	42,2%
Kurang Baik	68	50,8%

Hasil mengukur data variable distribusi frequensi kualitas pelayanan puskesmas berdasarkan bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati yaitu pada bukti fisik terdapat 55 orang menjawab baik dan 76 orang menjawab kurang baik, dan pada kualitas jaminan terdapat 59 orang menjawab baik dan 75 orang menjawab kurang baik, dan pada kualitas pelayanan empati terdapat 62 orang menjawab baik dan 72 orang menjawab kurang baik, dan pada kualitas pelayanan daya tanggap terdapat 64 orang menjawab baik dan 70 orang menjawab kurang baik, dan pada kualitas pelayanan realibilitas terdapat 66 orang menjawab baik dan 68 orang menjawab kurang baik.

Table 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien puskesmas berdasarkan kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, kepuasan terhadap system layanan kesehatan.

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pertanyaan Akses 1	25 (18,5)%	25 (18,5)%	34 (25,2)%	28 (20,7)%	23 (17,0)%
2	Pertanyaan Akses 2	27 (20,0)%	21 (15,6)%	32 (23,7)%	31 (23,0)%	24 (17,8)%
3	Pertanyaan Akses 3	26 (19,3)%	21 (15,6)%	31 (23,0)%	35 (25,9)%	22 (16,3)%
4	Pertanyaan Akses 4	31 (23,0)%	29 (21,5)%	28 (20,7)%	29 (21,5)%	18 (13,3)%
5	Pertanyaan Mutu 5	15 (11,1)%	40 (29,6)%	27 (20,0)%	30 (22,2)%	23 (17,0)%
6	Pertanyaan Mutu 6	24 (17,8)%	21 (15,6)%	27 (20,0)%	31 (23,0)	32 (23,7)%
7	Pertanyaan Mutu 7	35 (25,9)%	27 (20,0)%	20 (14,8)%	30 (22,2)%	23 (17,0)%
8	Pertanyaan Mutu 8	25 (18,5)%	26 (19,3)%	29 (21,5)%	28 (20,7)%	27 (20,0)%
9	Pertanyaan Mutu 9	19 (14,1)	31 (23,0)%	27 (20,0)%	30 (22,2)%	28 (20,7)%
10	Pertanyaan Proses 10	26 (19,4)%	20 (14,9)%	31 (23,0)%	29 (21,5)%	28 (20,7)%
11	Pertanyaan Proses 11	26 (19,4)%	30 (22,2)%	23 (17,2)%	27 (20,1)%	28 (20,9)%
12	Pertanyaan Proses 12	21 (15,7)%	24 (17,9)%	29 (21,6)%	28 (20,9)%	32 (23,9)%
13	Pertanyaan Proses 13	26 (19,4)%	23 (17,2)%	33 (24,6)%	25 (18,7)%	27 (20,1)
14	Pertanyaan Proses 14	27 (20,1)%	25 (18,7)%	25 (18,7)%	34 (25,4)%	23 (17,2)%
15	Pertanyaan System 15	24	26	23	33	28

		(17,9)%	(19,4)%	(17,2)%	(24,6)%	(20,9)%
16	Pertanyaan System 16	32 (23,9)%	28 (20,9)%	25 (18,7)%	32 (23,9)%	17 (12,7)%
17	Pertanyaan System 17	32 (23,9)%	34 (25,4)%	17 (12,7)%	27 (20,1)%	24 (17,9)%
18	Pertanyaan System 18	30 (22,4)%	21 (15,7)%	18 (13,5)%	31 (23,1)%	34 (25,4)%

Pada hasil diatas pertanyaan yang paling banyak menjawab SS yaitu pada pertanyaan no 22 dengan persentase 25,2%, S yaitu pada pertanyaan no 23 dengan persentase 27,6%, KS yaitu pada pertanyaan no 15 dengan persentase 25,4%. TS yaitu pada pertanyaan no 1 dengan persentase 30,4%. Sedangkan yang pertanyaan STS yang paling banyak menjawab pada no 24 dengan persentase 23,1%.

Table 5 Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan puskesmas berdasarkan bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati

Kualitas pelayanan (akses)	N	%
Baik	54	40,4%
Kurang Baik	80	59,6%

Kualitas pelayanan (Mutu)	N	%
Baik	55	40,9%
Kurang Baik	79	59,1%

Kualitas pelayanan (Proses)	N	%
Baik	66	49,1%
Kurang Baik	68	50,6%

Kualitas pelayanan (Sistem)	N	%
Baik	58	43,3%
Kurang Baik	76	56,7%

Hasil mengukur data variable distribusi frekuensi Kepuasan pasien puskesmas berdasarkan kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, kepuasan terhadap system layanan kesehatan. Pada layanan akses terdapat 54 orang menjawab baik dan 80 orang menjawab kurang baik, dan pada mutu pelayanan terdapat 55 orang menjawab baik dan 79 orang menjawab kurang baik, dan pada proses layanan terdapat 66 orang menjawab baik dan 68 orang menjawab kurang baik, dan pada sistem pelayanan terdapat 58 orang menjawab baik dan 76 orang menjawab kurang baik.

Table 6 Distribusi Frekuensi Kepercayaan pasien puskesmas berdasarkan kesungguhan, kemampuan dan integritas

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pertanyaan kesungguhan 1	22 (16,4)%	27 (20,1)%	29 (21,6)%	27 (20,1)%	29 (21,6)%
2	Pertanyaan kesungguhan 2	25 (18,7)%	28 (20,9)%	30 (22,4)%	18 (13,4)%	33 (24,6)%
3	Pertanyaan kemampuan 3	28 (20,9)%	25 (18,7)%	31 (23,1)%	23 (17,2)%	27 (20,1)%

4	Pertanyaan kemampuan 4	21 (15,7)%	32 (23,9)%	19 (14,2)%	29 (21,6)%	33 (24,6)%
5	Pertanyaan kemampuan 5	20 (14,9)%	27 (20,1)%	38 (28,4)%	25 (18,7)%	24 (17,9)%
6	Pertanyaan integritas 6	28 (20,9)%	29 (21,6)%	26 (19,4)%	27 (20,1)%	24 (17,9)%
7	Pertanyaan integritas 7	32 (23,9)%	29 (21,6)%	25 (18,7)%	24 (17,9)%	24 (17,9)%
8	Pertanyaan integritas 8	33 (24,6)%	29 (21,6)%	27 (20,1)%	27 (20,1)%	18 (13,4)%

Pada hasil diatas pertanyaan yang paling banyak menjawab SS yaitu pada pertanyaan no 8 dengan persentase 24,6%, S yaitu pada pertanyaan no 4 dengan persentase 23,9%, KS yaitu pada pertanyaan no 5 dengan persentase 28,4%. TS yaitu pada pertanyaan no 4 dengan persentase 21,6%. Sedangkan yang pertanyaan STS yang paling banyak menjawab pada no 2 dan 4 dengan persentase 24,6%.

Kepercayaan (kesungguhan)	N	%
Baik	54	40,4%
Kurang Baik	80	59,6%

Kepercayaan (Integritas)	N	%
Baik	61	45,6%
Kurang Baik	73	54,4%

Hasil mengukur data variable distribusi frekuensi kepercayaan pasien puskesmas berdasarkan kepercayaan pasien terhadap kesungguhan, kemampuan dan integritas pada layanan kesehatan kesehatan. Pada kepercayaan pasien terhadap kesungguhan terdapat 54 orang menjawab baik dan 80 orang menjawab kurang baik, dan pada kepercayaan integritas pelayanan terdapat 61 orang menjawab baik dan 73 orang menjawab kurang baik.

Analisis Bivariat

Identifikasi terdapat variable kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, jaminan, rehabilitasi, daya tanggap, empati. Terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I. Hubungan kualitas pasien terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I sebagai berikut.

KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	Sum of Squares and Cross-products	12.466
	Covariance	.094
	N	134
KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN PUSKESMAS	Pearson Correlation	-.003
	Sig. (2-tailed)	.970
	Sum of Squares and Cross-products	-.042
	Covariance	.000
	N	134

KEPERCAYAAN PASIEN	Pearson Correlation	-.008
	Sig. (2-tailed)	.928
	Sum of Squares and Cross-products	-.156
	Covariance	-.001
	N	134

Pada table diatas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien terhadap layanan di Puskesmas Dsa Ujung Batu I yang dimana nilai $p = .970 >$ dari Alpha (0,05) yang artinya tidak adanya hubungan antara kualitas pelayanan engan kepuasan pasien terhadap layanan di Puskesmas Desa Ujung Batu I.

Pada table diatas kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I yang dimana nilai $p = .928 >$ dari alpha (0,05) yang artinya tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I.

Analisi Multivariat

Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan di Puskesmas Desa Ujung Batu 1 menggunakan uji *logistic regression*.

Penelitian memakai uji *logistic regression* yaitu agar diketahuinya keterkaitan diantara variable terikat. (Natoamodjo, 2010). Analisi multivariat menggunakan regresi logistic dengan ketentuan p dibawah 0.05.

Variable	Sum of Square	df	Mean square	f	sig
Bukti fisik	23.711	32	.741	2.967	.000
Realibilitas	28.218	32	.882	2.710	.000
Daya Tanggap	17.492	32	.547	1.836	.012
Jaminan	20.999	32	.656	2.128	.002
Empati	21.944	32	.686	2.053	.004

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Puskesmas Desa ujung Batu I adalah:

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita ketahui hasil uji regresi logistik terlihat hanya ada 2 variabel yang memiliki pengaruh (signifikan) kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan terhadap pasien di Puskesmas Desa ujung batu I.

Berdasarkan uji pada tabel diatas diketahui bahwa variable jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien. Hasil pengujian regresi logistik pelayanan empati $p = 0,004$ dan jaminan $p=002$ dapat diartikan bahwa empati dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien.

Kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas. Berdasarkan hasil yang telah dianalisa terhadap responden yang berjumlah 134 responden didapat hasil.

Menurut Putri (2019) dalam penelitiannya semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Puskesmas sbagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan di puskesmas. Kepuasan pasien menjadi bagian interal dan menyeluruh dari kegiatan

jaminan kualitas pelayanan kesehatan. Artinya, pangakuan tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas pelayanan kesehatan

1. Realibility

Realibility adalah salah satu indikator pelayanan dapat diberikan jika dipercaya oleh pelanggan sehingga pelayanan harus konsisten, selain itu Nurul (2017) berpandangan pelayanan yang berbelit belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Penilaian kualitas pelayanan di puskesmas Desa Ujung Batu I masih kurang baik. Adapun hasil penelitian nya yaitu 66 yang menjawab baik dan 68 menjawab kurang baik, yang artinya masih kurangnya pelayanan yang konsisten.

2. Daya Tanggap

Daya tanggap (responsiveness) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para tenaga pelayanan kesehatan untuk membantu para pasien dan respon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja atau layanan yang akan diberikan dan kemudian memberikan jasa atau layanan secara cepat ternyata bukanlah hal yang paling utama jadi perhatian pasien di Puskesmas. Hal ini diindikasikan dengan kemampuan pegawai puskesmas sering untuk memberikan penjelasan yang benar atas pelayanan yang diberikan, kemampuan dokter maupun perawat Puskesmas sering untuk melakukan pelayanan dengan cepat tanggap, dan sikap dan kinerja maupun perawat sering dalam memberikan penjelasan. Dari hasil penelitian dapat hasil 64 menjawab baik dan 70 orang menjawab kurang baik. Yang artinya kurangnya respon perawat maupun dokter yang melayani di Puskesmas Desa Ujung I.

3. Jaminan

Jaminan (Assurance) oleh pasien dikatakan baik karena pasien merasa bahwa Puskesmas Desa Ujung batu I mampu memberikan kepercayaan dan jaminan kepada pasien melakukan perawatan untuk tetap berobat, karena sebagian responden menyatakan baik terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnose penyakit, sehingga pasien merasa bahwa petugas kesehatan mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap petugas kesehatan yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan. Dari hasil penelitian didapat hasil 59 orang menjawab baik dan 75 orang menjawab kurang baik yang artinya kurangnya jaminan di Puskesmas tersebut.

4. Empati

Empati merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami dan kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau tidak diminta. Dari hasil penelitian didapat 62 menjawab baik, dan 72 menjawab kurang baik.

5. Bukti fisik

Bukti fisik yaitu bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada. Pentingnya penampakan fisik, karena apa yang dilihat dan dirasakan akan mengubah persepsi pasien. Tergibels oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasienmeasa fasilitas yang disediakan Puskesmas Desa Ujung Batu I yang menjaga kebersihan. Dari hasil penelitian tedapat hasil 55 baik dan 76 kurang baik yang artiny kurangnya fasilitas di Puskesmas Desa Ujjung Batu I.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I maka dapat disimpulkan:

- a. Kualitas pelayanan di Puskemas Desa Ujung Batu I terkategori kurang baik, hal ini bermakna supaya kualitas pelayanan di puskesmas desa ujung batu I perlu ditingkatkan lagi.

- b. kepuasan pasien terkategori rendah terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas Desa Ujung Batu I. Hal ini menunjukkan bahwa agar totalitas dalam melayani pasien ditingkatkan di Puskesmas Desa Ujung Batu I.
- c. Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan seperti kemampuan kesungguhan dan integritas terkategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa service kepada pasien harus lebih diperhatikan.
- d. Dari analisis multivariat terdapat hasil yang berhubungan yaitu empati dimana $p=0,004$ dan jaminan $p=0,002$ yang artinya kurangnya respon pelayan atau dokter yang melayani di Puskesmas Desa Ujung Batu I. Dan juga pasien merasa tidak terjamin dan hal tersebut perlu ditingkatkan kedepannya, agar pasien yang berobat ke Puskesmas Desa Ujung Batu I percaya dan puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. Siti, A. Agus, S. 2020. The Effect Of Service Quality On Patient Satisfaction In Puskesmas Larangan Utara. HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings) Vol.01, No.1, November 2020
- Arikunto, S. 2018. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aria, M. Ary, D.A, Harnoto, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 1, Januari 2020.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>.
- BPS. (2019). Katalog: 4201005. In Profil statistik kesehatan. Retrieved from https://www.bps.go.id/publication/2019/12/30/9d583b7e2bd81fada82375e0/profilstatistik_kesehatan-2019.
- Fandy Tjiptono, Manajemen Pemasaran Jasa, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta 2017.
- Fayola, I. Rafadi, K.K. 2022. Patient Satisfaction Based on Quality of Service and Location. Journal of Islamic Economics Perspectives, Volume 4. Issue 1 (2022)
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Haeruddin, A. Amirah, M. 2020. The Effect Of Quality Of Service On Patients Satisfaction And Trust In Health Services In The Tamalate Community Health Center, Makasar City, 2020. International Journal of Academic Research and Reflection Vol. 8, No. 4, 2020
ISSN 2309-0405.
- Han, Xu., Shuo Xu, Yue Xiong., & Siqi Zhao. 2020. The Relationship between Customer Satisfaction and Location of Restaurant, IC4E 2020: Proceedings of the 2020 11th International Conference on E-Education, E-Business, E-Management, and E-Learning January 2020 Pages 385–395. <https://doi.org/10.1145/3377571.3377618>
- Kasmir. (2017). Customer Services Excellent (Cetakan 1). Jakarta: Rajawali pers.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Lola, E.D. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Padang Ganting. FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR.

- Maliang, M. I., Imran, A., & Alim, A. (2019). Sistem Pengelolaan Rekam Medis (Studi Kualitatif Di Puskesmas Tamalate Makassar Tahun 2019). *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, 2(4), 315–328.
- Meesala, Appalayya, and Justin Paul. 2018. “Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for the Future.” *Journal of Retailing and Consumer Services* 40(November 2016): 261–69.
- Moh Rivaldhy, P. Sudirman, Rosnawati. 2021. Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Mabelopura Health Center. *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences*, Vol-3, Issue-2, 2021 e-ISSN: 2685-6689.
- Notoatmodjo, S (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. (P. P. Lestari, Ed.) (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugeng, I. S., & Rafik, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- Ktp) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur.
- Vatica JR, Lubis M. Effect of Health Service Quality Toward Patients Satisfaction. *J La Medihealtico*. 2021;2(1):63–72.
- Wilujeng, P,S. Naili, F. Sutopo, P,P. The Influence of Hospital Trust and Service Quality to Patient Satisfaction and Loyalty. *ICIB 2019 - The 2nd International Conference on Inclusive Business in the Changing World*
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.