

# **Pengaruh *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance* Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman**

**Alfadila Hasan**

STITNU Sakinah Dhamasraya

Correspondence email: alfadilahd336@gmail.com

**Abstract:** This study aims to analyze: The Effect of Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance on Patient Satisfaction. This type of research is descriptive and associative research. The population and sample of this study were all patients who came for treatment at Sungai Sariak Public Health Center in Padang Pariaman Regency who used BPJS as many as 96 people. The instrument used for the study was a closed questionnaire. Data analysis techniques are descriptive analysis and inductive analysis: classic assumption test, model feasibility test and path analysis test. The results showed that: 1) tangibles had a significant effect on patient satisfaction. 2) empathy has a significant effect on patient satisfaction. 3) reliability of patient satisfaction. 4) responsiveness has a significant effect on patient satisfaction. 5) assurance has a significant effect on patient satisfaction. It is recommended to Sungai Sariak Puskesmas Padang Pariaman Regency to provide quality services to all patients without any difference in social status so that patients do not feel any difference to go to the Sungai Sariak Puskesmas.

**Keywords:** *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance and Patient Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Tujuan pembangunan kesehatan pada hakikatnya mewujudkan Indonesia sehat 2020 antara lain memuat harapan agar penduduk Indonesia memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut telah dilaksanakan berbagai upaya pembangunan kesehatan dan telah menjangkau perubahan bermakna berupa peningkatan derajat kesehatan masyarakat namun demikian berbagai fakta menyadarkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu ada dan merata itu masih jauh dari harapan masyarakat dan memerlukan upaya yang sesungguh-sungguhnya untuk mencapainya (Depkes RI, 2004).

Pembangunan bidang kesehatan yang merupakan bagian integral dan pembangunan nasional, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Untuk dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu dilakukan salah satu diantaranya yang di Kabupaten Padang Pariaman mempunyai peranan yang cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pasien, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan perkembangan teknologi. Puskesmas sebagai salah satu unit pelaksana pelayanan kesehatan harus bisa memberikan rasa aman dan nyaman kepada para pengguna jasa pelayanan karena pelayanan yang berkualitas sangat diharapkan oleh para pengguna jasa pelayanan.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan petugas untuk memenuhi keinginan pasiennya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan. Kotler (2009:139).

**Tabel 1.** Data Puskesmas Yang Ada Di Kabupaten Padang Pariaman 2019 – 2020

No	Nama Puskesmas	Jumlah Pasien pertahun		Jumlah pasien rawat jalan	
		2019	2020	2019	2020
1	Puskesmas Sungai Sariak	3350	3175	3550	3787
2	Puskesmas Ampalu	2950	3320	2896	2580
3	Puskesmas Sikilir	2756	2689	2680	2750
<b>Jumlah</b>		<b>9056</b>	<b>9184</b>	<b>8926</b>	<b>9117</b>

Sumber: Puskemas Sungai Sariak, Puskesmas Ampalu, Puskesmas 2020

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa puskesmas yang ada di Kabupaten Padang Pariaman adalah Puskesmas Sungai Sariak, Puskesmas Ampalu, Puskesmas Sikilir dan lain sebagainya. Apabila dilihat dari jumlah pasien yang datang berobat di setiap Puskesmas maka jumlah pasien yang paling banyak setiap tahunnya adalah Puskesmas Sungai

Sariak.

Terjadinya perubahan jumlah pasien setiap tahunnya dalam puskesmas tentunya menjadi sebuah fenomena bagi pihak puskesmas Sungai Sariak, karena idealnya persentase peningkatan pasien setiap tahun meningkat. Namun kenyataan terjadi demikian perubahan pasien di Puskesmas Sungai Sariak mengindikasikan rendah tingkat kepuasan pasien terhadap puskesmas lain. Tinggi kepuasan pasien tentunya dipengaruhi banyak faktor. Faktor yang berkemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien. Oleh sebab itu lah saya memilih Puskesmas Sungai sariak sebagai tempat untuk penelitian.

Mowen dan Minor (2002:89) mendefenisikan kepuasan pasien sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukan pasien atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakan. Hasil dari apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka dapatkan dari produk tersebut kenyataan yang sesuai dengan harapan yang mereka tanamkan akan menimbulkan kepuasan pada konsumen. Menurut (Taunay,2009:181n.d.) mengemukakan bahwa indikator kepuasa pasien terdiri dari: 1) Layanan jasa kesehatan sesuai dengan harapan pasien, 2) Fasilitas penunjang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien, 3) Lokasi Puskesmas yang mudah di jangkau, 4) Pasien merasa nyaman saat petugas melakukan pemeriksaan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Sumarwan (2012:194) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik peskesmas dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Menurut (Taunay, 2009:181 n.d.) mengemukakan bahwa indikator bukti fisik (*tangibles*) terdiri dari: 1) Kondisi gedung pusesmas yang bersih. 2) Ruang tunggu puskesmas yang nyaman dan memadai, 3) Puskesmas memiliki peralatan kesehatan yang memadai. 4) Penampilan petugas yang rapi. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Sumarwan (2012:194) Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan

pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien yang di berikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Menurut (Taunay,2009:181 n.d.) mengemukakan bahwa indikator empati (*emphaty*) terdiri dari: 1) Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, 2) Dokter dan perawat memperhatikan keluhan dan penyakit pasien, 3) Hubungan komunikasi yang baik antar dokter dan pasien, 4) Petugas administrasi sopan dan ramah dalam menerima pasien. Hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Sumarwan (2012:194) Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut (Taunay,2009:181 n.d.) mengemukakan bahwa indikator kehandalan (*reliability*) terdiri dari: 1) Dokter mempunyai kemampuan dalam pengobatan terhadap pasien, 2) Diagnosis dokter terhadap penyakit pasien terbukti akurat. 3) Dokter, perawat, petugas administrasi datang tepat waktu. 4) Prosedur pemeriksaan yang mudah dan cepat dalam melayani pasien. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan begitu pula sebaliknya

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Sumarwan (2012:194) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tetap kepada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut (Taunay, 2009:181 n.d.) mengemukakan bahwa indikator daya ketanggapan (*responsiveness*) terdiri dari: 1) Dokter, perawat, petugas administrasi mempunyai keinginan. 2) Dokter tepat dalam memberikan resep kepada pasien. 3) Petugas administrasi cepat tanggap dalam menerima setiap pasien. 4) Petugas administrasi mampu mendata pasien dengan tepat. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap puskesmas maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Sumarwan (2012:194) Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopaan santuan dan kemampuan para pegawai puskesmas untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada puskesmas. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), *kredibilitas (credibility)*, keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Menurut (Taunay,2009:181 n.d.) mengemukakan bahwa indikator jaminan (*assurance*) terdiri dari: 1) Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, 2) Dokter dan perawat memperhatikan keluhan dan penyakit pasien, 3) hubungan komunikasi yang

baik antara dokter dan pasien, 4) Petugas administrasi sopan dan ramah dalam menerima dan mendata pasien. Kotler (2001: 617 ) dalam (Febriani Anisa Valentina, 2012) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan santunan karyawan dalam memberi pelayanan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap puskesmas.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Asosiatif. Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Menurut Iskandar (2009:61) penelitian deskriptif asosiatif adalah penelitian untuk memberikan uraian mengenai fenomena atau gejala sosial yang diteliti dengan mendeskripsikan tentang nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih berdasarkan indikator-indikator dari yang diteliti guna untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih, atau pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat ke validan suatu instrumen., sebuah instrumen dikatakan valid atau sahif mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. (Arikunto,2006:168). Noor (2011:130) uji validitas adalah indeks yang menunjukan sejauhmana suatu alat pengukuran betul-betul mengukur apa yang akan diukur. Kriteria untuk menentukan valid dengan koefisien korelasi yang atau tidaknya angket tersebut adalah dengan membandingkan dihasilkan dengan kriteria kritis pada  $\alpha=0,05$  dari  $r_{tabel} = 0,361$ . Jika  $r_0 \leq r_{tabel}$  maka angket dikatakan valid.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2.** Analisis deskriptif

No	Nama	Skor Total	Rata- Rata Skor	TCR	Kategori
1	Tangibles (X1)	383.83	4.00	80.0	Cukup
2	Empathy (X2)	374.13	3.90	77.94	Cukup
3	Reliability (X3)	379.50	3.95	79.06	Cukup
4	Responsiveness(X4)	375.25	3.91	78.18	Cukup
5	Assurance (X5)	370.00	3.85	77.08	Cukup
6	Kepuasan pasien(Y)	376.54	3.92	78.45	Cukup

Sumber: Olahan Data Primer (Peneliti), 2020

### Hasil analisis indukti Uji Asumsi Klasik Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas di dimaksudkan untuk melihat apakah data yang diperoleh terdistribusi secara normal atau tidak. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada tabel bawah ini.

**Table 3.** Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Statistic	Std. Error	Std. Error
Standardized Residual	96	.111	.246	1.126	.488
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Olahan Data Primer (Peneliti) SPSS, 2020

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan metode *GLEJSER* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.** Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients			T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant) 1.529	1.389		1.101	.274
	Tangibles .031	.038	.127	.803	.424
	Empathy -.014	.042	-.049	-.320	.750
	Reliability .003	.045	.010	.065	.949
	Responsiveness .043	.043	.165	1.012	.314
	Assurance -.061	.053	-.202	-1.146	.255

Sumber: Olahan Data Primer (Peneliti) SPSS, 2016

### Hasil Uji Autokorelasi

Uji statistik yang digunakan untuk menguji autokorelasi adalah Durbin Watson (DW) dengan menggunakan bantuan program SPSSversi 16.

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.901 <sup>a</sup>	.811	.801	2.926		2.031

Sumber: Olahan Data Primer (Peneliti) SPSS 2016

### Hasil Analisis Jalur

Analisis jalur dalam penelitian ini menguji Pengaruh *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Berikut hasil pengolahan data:

Tabel 6. Hasil Analisis Jalur

Variabel Endogen	Variabel Eksogen	Koefisien Jalur	T Hitun	Sig	Ket
Kepuasan Pasien (Y)	<i>Tangibles</i> (X1)	0,189	2,693	0,008	Signifikan
	<i>Empathy</i> (X2)	0,149	2,205	0,030	Signifikan
	<i>Reliability</i> (X3)	0,216	2,999	0,004	Signifikan
	<i>Responsiveness</i> (X4)	0,272	3,769	0,000	Signifikan
	<i>Assurance</i> (X5)	0,238	3,054	0,003	Signifikan
	F hitung : 77,422 F sig : 0,000 R square : 0,811				

Sumber: Olahan Data Primer (Peneliti), 2016

### Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan hasil pengujian tahap pertama yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien jalur *tangibles* sebesar 0,189. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,693 > dan  $t_{Tabel}$  0,05 (1,98).

### Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan hasil pengujian tahap kedua yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien jalur *empathy* sebesar 0,149. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,205 > dan  $t_{Tabel}$  0,05 (1,98).

### Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan hasil pengujian tahap ketiga yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien jalur *reliability* sebesar 0,216. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,999 > dan  $t_{Tabel}$  0,05 (1,98).

### Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat diketahui bahwa *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan hasil pengujian tahap keempat yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien jalur *responsiveness* sebesar 0,272. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,769 > dan  $t_{Tabel}$  0,05 (1,98).

## **Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima diketahui bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan hasil pengujian tahap kelima yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien jalur *assurance* sebesar 0,238. Nilai koefisien ini signifikan karena nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,054 >$  dan  $t_{Tabel} 0,05 (1,98)$ .

## **SIMPULAN**

Berdasarkan kepada permasalahan dan pertanyaan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Jadi total pengaruh cara *tangibles* terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,069 atau 6,9%. Semakin baik *tangibles* maka akan meningkatkan kepuasan pasien.
2. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Jadi total pengaruh empathy terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,043 atau 4,3%. Semakin baik empathy maka akan meningkatkan kepuasan pasien
3. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Jadi total pengaruh cara *reliability* terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,086 atau 8,6%. Semakin baik *reliability* maka akan meningkatkan kepuasan pasien.
4. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Jadi total pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,074 atau 7,4%. Semakin baik *responsiveness* maka akan meningkatkan kepuasan pasien.
5. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Jadi total pengaruh cara *assurance* terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 0,097 atau 9,7%. Semakin baik *assurance* maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aprilya Viona. (n.d.). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. J.CO Cabang Padang, (1), 1–9.
- Arikunto, suharsimi. (2013). *Prosesur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baranawi dan Mohammad Arifin. 2012. *Instrumen Pembinaan, Peningkatan, dan Penilaian Kinerja Guru Profesional*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Febriani Anisa Valentina. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo), 1, 1–14.
- Fathurrohman, Pupuh dan Aa Suryana. 2012. *Guru Profesional*. Bandung: Refika Aditama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irianto, Agus. 2010. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasi dan Pengembangannya*. Jakarta : Kencana.
- Iskandar. Dr. 2009. *Metodelogi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Risqonadhim. (n.d.). *Analisis Dampak Kualitas Layanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan*. Precious Studi Semarang.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Andi Yogyakarta
- Sekaran, Uma.2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Taunay, edwar gagah purwana. (n.d.). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (studi kasus di rumah sakit bhakti wira tamtama semarang)*. Artikel Jurnal