

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(STUDI PADA PASIEN POLI GIGI PUSKESMAS CIPANAS GARUT)**

Oleh

**Addy Satriandi
Salma Yulipianti Azizah**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ketidakpuasan pasien di UPT Puskesmas Cipanas Garut yang disebabkan oleh tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari data di lapangan yaitu pelayanan yang masih belum sesuai dengan harapan pasien, contohnya petugas Puskesmas Cipanas Garut yang kurang ramah terhadap pasien, Pelayanan yang masih belum sesuai dengan keinginan pasien, contohnya pada bagian pendaftaran ditutup dengan alasan pasien yang berobat sudah banyak dan melebihi target, waktu pelayanan masih belum efisien dan belum sesuai dengan harapan pasien, contohnya keterlambatan dalam melayani pasien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Poli Gigi UPT Puskesmas Cipanas Garut. Dari data yang ada diketahui jumlah pasien pengguna BPJS yang berobat ke Dokter Gigi di Puskesmas Cipanas Garut berjumlah 16 orang pasien baru dan 155 orang pasien lama. Jadi keseluruhan jumlah pasien pengguna BPJS yang berobat ke Dokter Umum di Puskesmas Cipanas Garut adalah 171 orang pasien. Adapun untuk teknik sampling yang digunakan adalah teknik Teknik sampling yang digunakan adalah teknik Proportionate Stratiified Random Sampling berdasarkan perhitungan rumus Slovin. teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional, maka jumlah sampel dalam penelitian ini menjadi 63 orang responden.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan deskriptif dengan pendekatan survey. Hasil pengujian dan analisis statistik dengan menggunakan korelasi rank spearman, terdapat pengaruh yang kuat antara penerapan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada UPT Puskesmas Cipanas Garut. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi spearman (r) sebesar 0,670, dan kualitas pelayanan yang diberikan memberikan kontribusi sebesar 44,5%. Sedangkan sisanya sebesar 55,5% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti. Sehingga dari hasil pengujian hipotesis dengan $t_{hitung} \geq t_{tabel} = 7,392 \geq 1,2939$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara positif terhadap Kepuasan pasien pada pasien Poli Gigi UPT Puskesmas Cipanas Garut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan yang bergerak di bidang kesehatan telah menjadi sebuah perhatian serius oleh masyarakat. Kebutuhan jasa pelayanan kesehatan sangat penting untuk menunjang kesehatan serta keberlangsungan hidup dimasa yang akan datang. Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas merupakan bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang paling penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat ekonomi menengah kebawah.

Manusia sendiri sebagai pekerja dalam sebuah perusahaan merupakan obyek dan subyek dalam manajemen sumber daya manusia. Karena manusia merupakan salah satu sumber daya terpenting dalam menjalankan aktivitas organisasi yang akan menghasilkan produktivitas kerja dan kualitas hasil kerja perusahaan tersebut. Dalam hal pemanfaatan potensi sumber daya manusia diperlukan penanganan secara khusus, karena antara manusia yang satu dengan yang lainnya memiliki karakter dan watak yang berbeda. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan Pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Pasien (Cronin dan Taylor, dalam Prabowo 2018:64).

Setelah melakukan observasi awal di tempat kerja sendiri, dan sesuai dengan minat untuk meneliti tentang kepuasan pasien, maka diambil lokus atau objek penelitian di UPT Puskesmas Cipanas Garut sebagai lokus penelitian. UPT Puskesmas Cipanas Garut juga dirasa cocok karena bisa sesuai dengan variable yang akan diteliti yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dikarenakan Puskesmas Cipanas menjual jasa padasien/masyarakat, tentunya kualitas pelayanan yang diberikan pun harus baik untuk mendapatkan respon atau kepuasan dari pasien/masyarakat.

Sesuai dengan data awal dan lokus yang mendukung, maka peneliti tertarik memilih judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien studi pada Pasien Poli Gigi UPT Puskesmas Cipanas Garut, dikarenakan ingin melakukan penelitian dan membuktikan teori terkait pengaruh variabel yang diteliti Untuk memaksimalkan pelayanan dari UPT Puskesmas Cipanas Garut sebagai berikut hasil survey awal tanggapan sebanyak 30 responden yang merupakan pasien poli gigi UPT Puskesmas Cipanas Garut yang telah diteliti:

Tabel 1
Tanggapan Kepuasan Pasien Poli Gigi UPT Puskesmas Cipanas Garut

No	Pernyataan	Jawaban		Jumlah
		Ya	Tidak	
1	Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan di Puskesmas Cipanas Garut sudah sesuai dengan harapan	14	16	30
2	Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan di Puskesmas Cipanas Garut memberikan persepsi positif	11	19	30
3	Kinerja tenaga kesehatan Puskesmas Cipanas Garut dalam melayani pasien sudah baik	13	17	30
4	Fasilitas yang ada di Puskesmas Cipanas Garut sudah memadai	11	19	30

Sumber: Survei Awal Penelitian Pada Pasien (data diolah 2022)

Dari tabel diatas dapat dilihat sedikitnya tanggapan pasien yang menjawab “Ya” dari beberapa pernyataan yang diberikan. Hal ini merupakan masalah yang harus dicari akarnya untuk meminimalkan jumlah pasien yang tidak puas, Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa lasan pasien tidak merasa puas diduga karena:

1. Pelayanan yang masih belum sesuai dengan harapan pasien, contohnya petugas UPT Puskesmas Cipanas Garut yang kurang ramah terhadap pasien, terutama keengganan dalam menjawab pertanyaan pasien yang kurang paham.
2. Pelayanan yang masih belum sesuai dengan keinginan pasien, contohnya pada bagian pendaftaran ditutup jam 10.00 WIB dengan alasan pasien yang berobat sudah banyak dan melebihi target.
3. Waktu pelayanan masih belum efisien dan belum sesuai dengan harapan pasien, contohnya keterlambatan dalam melayani pasien, seringkali petugas mengobrol ketika sedang bertugas, dan keterlambatan kehadiran dokter jaga, seringkali pengobatan dimulai jam 09.00 WIB

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2016:158), ada lima faktor yang harus diperhatikan perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan Pasien atau konsumen yaitu: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, serta Biaya dan kemudahan.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka diadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Studi Pada Pasien Poli Gigi UPT Puskesmas Cipanas Garut”**.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/Pasien dengan memberikan pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan/jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra perusahaan tersebut dimata konsumen.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan Pasien sedangkan kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Tjiptono, 2018:18).

Menurut Wickof (Yamit, 2016:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan Pasien. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi keinginan Pasien sedangkan kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Tjiptono, 2018:18).

Kepuasan merupakan respon positif dari Pasien dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Sumarwan (2015:261), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Tjiptono (2014:24), mengemukakan bahwa kepuasan Pasien ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan Pasien terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka Pasien akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, maka Pasien akan merasa puas.

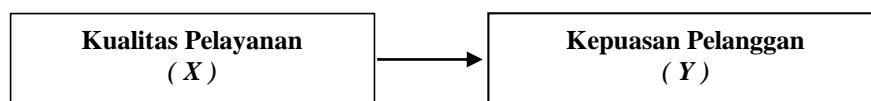
KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan Pasien sedangkan kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Tjiptono, 2018:18).

Dalam pencapaian tujuan dan visi tersebut, diperlukan pengelolaan terhadap SDM dalam suatu perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kontribusi karyawan terhadap perusahaan dengan kualitas SDM yang tinggi saja yang akan mampu keluar dari persaingan dan dapat mengembangkan perusahaan. Maka setiap perusahaan perlu menerapkan strategi untuk pengembangan karyawan agar selalu bersemangat dalam bekerja sehingga senantiasa menghasilkan prestasi kerja dan prestasi yang tinggi dalam penyelesaian pekerjaan. Kualitas pelayanan yang optimal, dimungkinkan akan menimbulkan kepuasan bagi Pasien yang melakukan dan menggunakan jasa yang kita berikan. Madjid (2016:157) menyebutkan “Kepuasan Pasien merupakan respons Pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian”.

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan jika kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kenyataan/kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Sejalan dengan yang disampaikan Lupiyoadi (2016:158), faktor yang harus diperhatikan perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan Pasien atau konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, serta biaya dan kemudahan. Sehingga jika salah satu faktor tersebut dilaksanakan dengan baik, maka Pasien akan merasa puas dan kepuasan Pasien pun tercapai dan bisa meningkat.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat digambarkan suatu bagan kerangka pemikiran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien, maka dapat digambarkan struktur paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 1
Struktur Paradigma Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei. Metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan, menggambarkan atau menerangkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. (Arikunto, 2013: 234). Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki, mengenai situasi yang sebenarnya dari objek penelitian. Di sini peneliti bukan hanya memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah jenis data kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan. Populasi yaitu keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2019:150) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian diatas, maka yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah pasien UPT Puskesmas Cipanas Garut. Berikut adalah jumlah pasien pengguna BPJS yang melakukan pengobatan atau pemeriksaan Dokter Gigi di UPT Puskesmas Cipanas Garut:

Tabel 2
Data Pasien pengguna BPJS Dokter Gigi Puskesmas Cipanas Garut
Periode Tahun 2022

Bulan	Pasien Baru		Pasien Lama		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	
Januari	0	0	1	6	7
Februari	0	2	10	6	18
Maret	1	1	2	9	13
April	0	1	1	6	8
Mei	0	1	3	5	9
Juni	0	0	0	5	5
Juli	0	1	4	3	8
Agustus	1	1	4	5	11
September	0	0	5	10	15
Oktober	2	1	2	13	18
Nopember	1	2	13	23	39
Desember	0	1	1	18	20
Total	5	11	46	109	171
	16		155		

Sumber : Puskesmas Cipanas Garut

Arikunto dalam Sinambela (2014:98) berpendapat bahwa sebagai acuan-ancang jika populasi beberapa ratus maka dapat menentukan sampel kurang lebih 25-30% dari populasi. Jika penelitian menggunakan instrumen dan jumlah populasi hanya 100 sampai 150 direkomendasikan agar semuanya dijadikan sampel. Sementara apabila penelitian menggunakan teknik wawancara (interview) atau pengamatan (observasi) jumlah populasi yang ditetapkan menjadi sampel tersebut dapat dikurangi sesuai dengan kemampuan peneliti. Karena Populasinya 171 orang pasien dan jika semua populasi ini dijadikan sampel, maka akan waktu dan tenaga yang lebih banyak. Maka besarnya sampel berdasarkan jumlah populasi sebanyak 171 orang adalah 63 orang (hasil pembulatan). Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *Proportionate Stratiified Random Sampling*. Menurut Sinambela (2014:101) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Dalam menganalisis data, dilakukan dengan analisis uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi sederhana, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan Pasien sedangkan kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Tjiptono, 2018:18). Untuk menguji validitas instrumen penelitian kualitas pelayanan yang terdiri dari 10 butir pernyataan, dilakukan dengan cara menyebar kuesioner pada 63 responden. Hal ini didukung dengan indikator-indikator kualitas pelayanan yang rata-rata responden memberikan tanggapan yang setuju bahkan sangat setuju terhadap item-item mengenai kualitas pelayanan, sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut telah dinilai dengan cukup baik namun belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju atau cukup baik dengan kualitas pelayanan yang diberikan UPT Puskesmas Cipanas Garut yang merupakan salah satu faktor untuk mempengaruhi kepuasan Pasien.

2. Gambaran Variabel Kepuasan Pasien

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk

selalu memanjakan konsumen/Konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Kepuasan merupakan respon positif dari konsumen dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Untuk menguji validitas instrumen penelitian kepuasan Pasien yang terdiri dari 9 butir pernyataan, dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada 63 responden. Hal ini didukung dengan indikator-indikator kepuasan Pasien yang rata-rata responden memberikan tanggapan yang setuju bahkan sangat setuju terhadap item-item mengenai kepuasan Pasien, sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan Pasien tersebut telah dinilai dengan cukup baik namun belum optimal.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Cipanas Garut

1) Uji Korelasi Sederhana

Untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Pasien) maka digunakan uji statistik Rank Spearman dengan pengolahan data menggunakan aplikasi pengolah data statistik SPSS 24. Berikut ini adalah tabel untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Pasien):

Correlations

			Kualitas Pelayanan	KepuasanPasien
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.670**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	63	63
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.670**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	63	63

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diatas dapat diperoleh hasil sebesar 0,670. Koefisien korelasi tersebut berada pada interval 0,600 – 0,799 sehingga dapat ditafsirkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pasien memiliki korelasi yang “kuat” dan berpengaruh positif. Artinya, apabila kualitas pelayanan diterapkan dengan baik oleh pihak UPT Puskesmas Cipanas Garut, maka dapat mempengaruhi kepuasan Pasien.

2) Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar penentu kontribusi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Cipanas Garut, maka dilakukan uji determinasi atau perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0,670)^2 \times 100\% = 0,445 \text{ atau } 44,5\%
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas, dapat dikatakan bahwa besarnya kontribusi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Cipanas Garut adalah sebesar 44,5% dan sisanya 55,5% di pengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak di teliti seperti yang disampaikan Lupiyoadi (2016:158), faktor yang harus diperhatikan perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan Pasien atau konsumen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, serta biaya dan kemudahan.

3) Uji Hipotesis (Uji t)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) Hipotesis yaitu jawaban sementara terhadap rumusan penelitian yang di dasarkan pada teori namun belum melihat data-data yang diperoleh dari hasil penelitian (Sugiyono, 2019:185). Dalam penelitian ini, untuk mengetahui apakah variabel independen (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen (Y) maka peneliti menggunakan uji T. Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (dependen) (Sugiyono, 2019:187), dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila t-hitung > t-tabel atau nilai signifikan < $\alpha = 0.05$ maka H0 ditolak dan Ha diterima.
2. Apabila t-hitung < t-tabel atau nilai signifikan > $\alpha = 0.05$ maka H0 diterima dan Ha ditolak.

Uji T

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.673 ^a	.453	.445	4.375

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.230	3.453		2.962	.004
	Kualitas Pelayanan	.658	.089	.673	7.392	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data primer 2022

Berdasarkan perhitungan diatas maka diperoleh t_{hitung} sebesar 7,392 dan t_{tabel} dengan taraf signifikansi sebesar 1,2939, maka diperoleh nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel} = 7,392 \geq 1,2939$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan secara positif dengan Kepuasan Pasien.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pasien dengan memberikan pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien. Semakin baik kualitas pelayanan/jasa yang diberikan UPT Puskesmas Cipanas Garut, maka akan semakin baik pula citra perusahaan tersebut dimata pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada UPT Puskesmas Cipanas Garut dengan hasil penyebaran kuisisioner kepada 63 responden dimana mayoritas responden menjawab setuju terhadap pernyataan-pernyataan Kualitas Pelayanan. Hal ini juga dibuktikan dengan teori-teori yang dijadikan referensi dan perhitungan sesuai dengan jawaban responden dalam kuisisioner mengenai Kualitas Pelayanan. Total skor dari Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari pengukuran pada setiap dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kualitas Pelayanan berperan dalam menentukan Kepuasan Pasien dalam memilih dan menentukan produk atau jasa yang efektif walaupun pilihan tersebut tadinya tidak diinginkan Konsumen dan didukung dengan pelayanan sesuai standar dan faktor pendukung lainnya membuat Konsumen tidak merasa dirugikan atas pilihan yang mereka ambil. Tentunya, perusahaan juga berperan penting dalam menjamin setiap pilihan konsumen bahwa mereka selalu mendapatkan pelayanan terbaik serta menjadikan Konsumen senang ketika mengunjunginya.

Dari hasil perhitungan rating scale Kualitas Pelayanan diperoleh skor sebesar 2.410 atau memiliki nilai efektifitas 76,50% yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Cipanas Garut belum sempurna karena terletak diantara garis angka 1.890 – 2.520 sehingga dapat dikategorikan cukup baik.

2. Kepuasan Pasien

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/Konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Kepuasan merupakan respon positif dari konsumen dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Dari hasil penyebaran kuisisioner yang telah diolah sebelumnya, diperoleh pernyataan dengan hasil atau skor tertinggi hingga terendah yang akan dibahas dan diambil kesimpulan tentang bagaimana gambaran Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Cipanas Garut sehingga dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat diperoleh mengenai permasalahan yang ada dan solusi untuk mengatasinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada UPT Puskesmas Cipanas Garut dengan hasil penyebaran kuisisioner kepada 63 responden dimana mayoritas responden menjawab setuju terhadap pernyataan-pernyataan Kepuasan Pasien. Hal ini juga dibuktikan dengan teori-teori yang dijadikan referensi

dan perhitungan sesuai dengan jawaban responden dalam kuisioner mengenai Kepuasan Pasien. Total skor dari Kepuasan Pasien dapat dilihat dari pengukuran pada setiap dimensi yaitu tepat waktu, akseibilitas, keramahan, harga dan perilaku konsumen. Terciptanya Kepuasan Pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan Konsumen jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas Konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata Konsumen, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

Dari hasil perhitungan rating scale Kepuasan Pasien diperoleh skor sebesar 2.234 atau memiliki nilai efektifitas 78% yang menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Cipanas Garut belum sempurna karena terletak diantara garis angka 1.701 – 2.268 sehingga dapat dikategorikan cukup baik.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Salah satu faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Cipanas Garut adalah Kualitas Pelayanan sebagai salah satu strategi yang efektif dalam mempengaruhi Konsumen dalam menggunakan kembali produk yang sudah pernah dirasakannya. Adanya peningkatan kualitas yang diberikan perusahaan dimana salah satunya memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien. Adapun hasil dari perhitungan korelasi rank spearman menggunakan aplikasi SPSS 24 diperoleh hasil sebesar 0,670. Koefisien korelasi tersebut berada pada interval 0,600 – 0,799 sehingga dapat ditafsirkan bahwa pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien memiliki korelasi yang “kuat” dan berpengaruh positif. Artinya, apabila Kualitas Pelayanan diterapkan dengan baik oleh perusahaan, maka dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien.

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien) produk UPT Puskesmas Cipanas Garut, maka dilakukan uji koefisien determinasi dengan sebesar 44,5% dan sisanya 55,5% di pengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak di teliti. Sedangkan uji hipotesis menggunakan uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pasien) adalah thitung sebesar 7,392 dan ttabel dengan taraf signifikansi sebesar 1,2939, maka diperoleh nilai thitung \geq ttabel = 7,392 \geq 1,2939 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara positif dengan Kepuasan Pasien.

Berdasarkan pemaparan pembahasan di atas, Kualitas Pelayanan yang diberikan secara efektif dan maksimal diharapkan dapat meningkatkan Kepuasan Pasien yang tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian dan hasil analisis, kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Penerapan kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Cipanas Garut termasuk kategori yang sangat baik karena instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabilitas instrumen berada pada titik 0,765. Hal tersebut didasarkan pada tanggapan 63 orang responden yang pada umumnya menyatakan setuju terhadap berbagai indikator mengenai kualitas pelayanan yang didasarkan pada *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Sehingga kualitas pelayanan pada UPT Puskesmas Cipanas Garut mendapat respon positif dari konsumen/pasien poli gigi. Kondisi ini disebabkan karena penerapan kualitas pelayanan oleh UPT Puskesmas Cipanas Garut dilaksanakan secara efektif dan sesuai dengan yang diharapkan pasien.
- 2) Tanggapan 63 responden mengenai Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Cipanas Garut berada pada kategori yang sangat unggul karena instrumen dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai 0,792. Hal tersebut didasarkan pada tanggapan responden yang pada umumnya menyatakan setuju terhadap berbagai indikator mengenai Kepuasan Pasien melalui tepat waktu, akseibilitas, keramahan, harga dan perilaku konsumen. Sehingga indikator Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Cipanas Garut mendapat respon positif dari pasien. Kondisi ini disebabkan karena UPT Puskesmas Cipanas Garut memiliki strategi untuk memberikan Kepuasan Pasien yang dilaksanakan secara efektif dan sesuai dengan yang diharapkan pasien.
- 3) Hasil pengujian dan analisis statistik dengan menggunakan korelasi rank spearman, terdapat hubungan yang kuat antara penerapan kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Cipanas Garut. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi spearman (r) sebesar 0,670, dan kualitas pelayanan yang diberikan memberikan kontribusi sebesar 44,5%. Sedangkan sisanya sebesar 55,5% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti. Sehingga dari hasil pengujian hipotesis dengan thitung \geq ttabel = 7,392 \geq 1,2939 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan secara positif dengan Kepuasan Pasien pada UPT Puskesmas Cipanas Garut.

SARAN

Saran yang dapat direkomendasikan pada UPT Puskesmas Cipanas Garut dengan cara sebagai berikut:

- 1) Pihak manajemen UPT Puskesmas Cipanas Garut hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan yang dianggap telah optimal terutama dalam hal jasa informasi media yang disebarkan dengan cepat dan jelas.
- 2) Untuk mempertahankan dan meningkatkan Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Cipanas Garut, pihak manajemen harus meningkatkan layanan berkualitas kepada pasien, yaitu memberikan kenyamanan kepada pasien dengan menata fasilitas sebelum pasien memasuki daerah sekitar UPT Puskesmas Cipanas Garut dan memperhatikan kenyamanan saat memasuki UPT Puskesmas Cipanas Garut.
- 3) Pihak manajemen UPT Puskesmas Cipanas Garut menyiapkan tenaga pemasaran yang mampu memikirkan ide untuk mencapai Kepuasan Pasien dengan merubah budaya dan asumsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Madjid, Abdul. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Nuansa Cendekia
- Prabowo, Aan. 2018. *Strategi Kualitas Layanan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sinambela. Lijan Poltak. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu: Jakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan. 2015. *Marketing Mix Seri 6*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PT. Andi
- _____. 2018. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta. Yogyakarta: Andi
- Yamit, Z. 2016. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama