

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Tasikmalaya (Survei pada Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya)

Destia Nur Wiardi¹, Ari Arisman², Depy Muhamad Pauzy³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Perjuangan Tasikmalaya
E-mail: destianw0112@gmail.com¹

Article History:

Received: 01 September 2022

Revised: 16 September 2022

Accepted: 17 September 2022

Keywords: *Service Quality, Facility, Patient satisfaction*

***Abstract:** This study aims to determine the effect of service quality and facilities on satisfaction (Survey of Patient UPTD Puskesmas Cipedes in Tasikmalaya City) The method used is quantitative with causality method and survey approach. With a research sample of 100 consumers of UPTD Puskesmas Cipedes in Tasikmalaya City. The data used is primary data. The analytical tool used in this study is multiple regression using SPSS 25. The result showed that simultaneously the quality of service and facilities had a significant effect on patient satisfaction. Partially, service quality has a significant effect on patient satisfaction, while facilities have no significant effect on patient satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang prima berperan strategis di dalam menciptakan sumber daya yang handal sebagai modal dasar pembangunan penting suatu bangsa. Kondisi ini akan terwujud melalui pelayanan publik yang prima dalam hal ini adalah pelayanan dibidang kesehatan yang berkualitas. Puskesmas melaksanakan tugas dengan menyelenggarakan fungsinya sebagai penyelenggara upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Puskesmas juga berwenang untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu (Kemenkes, 2014).

Hal utama yang paling penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah mengetahui apa kebutuhan dan keinginan pasien tersebut, jika kebutuhan dan keinginan pasien dapat terpenuhi maka pasien pun akan merasa puas karena kepuasan pasien merupakan tolak ukur dalam keberhasilan keyakinan pelayanan jasa kesehatan dan apabila pasien merasa puas, maka pasien akan menggunakan lagi layanan jasa yang telah diberikan dan jika pasien merasa tidak puas, maka besar kemungkinan pasien akan kehilangan minat untuk berobat. Agar dapat memenuhi permintaan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan juga menyediakan fasilitas pendukung yang dapat dimanfaatkan pelanggan secara langsung sehingga mereka tidak merasa jenuh saat menunggu. Fasilitas menjadi salah satu komponen penting untuk kehidupan, untuk itu perusahaan harus bisa mengelola dengan benar sehingga ia selalu dapat berfungsi dengan baik, efisien, ekonomis dan efektif (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018:15).

UPTD Puskesmas Cipedes merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kota Tasikmalaya, dengan banyaknya Puskesmas yang ada di Tasikmalaya menyebabkan puskesmas cipedes harus memiliki strategi pemasaran yang tepat agar dapat mempertahankan perusahaan di tengah banyaknya persaingan perusahaan yang sama. Terdapat beberapa keluhan yang terdengar di Puskesmas membuat jumlah pasien mengalami naik turun atau fluktuasi setiap tahunnya, berdasarkan pernyataan dari pasien yang pernah berobat di Puskesmas Cipedes menyatakan beberapa keluhan diantaranya seperti kurangnya keramahan tenaga medis dalam melayani pasien, dokter yang datang seringkali tidak tepat waktu sehingga pasien harus menunggu lebih lama dan ketersediaan fasilitas penunjang dan tenaga kesehatan yang masih kurang. Hal itu tentu bukan sesuatu yang baik jika dibiarkan terus menerus bagi pihak Puskesmas Cipedes karena bukan hal yang tidak mungkin nantinya akan kalah dalam persaingan ditengan banyaknya perusahaan yang sama saat ini. Oleh sebab itu memberikan layanan dan fasilitas yang berkualitas bersama-sama dapat memberikan hasil dan manfaat bagi bisnis karena kepuasan pelanggan yang telah terjadi (Baiti, 2018:49).

LANDASAN TEORI

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:10) menyatakan bahwa Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi keinginan konsumen.

Pengertian Fasilitas

Menurut Kolter dan Keller (2017:53) mengemukakan bahwa Fasilitas yaitu segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan konsumen yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa.

Pengertian Kepuasan

Menurut Kolter (2018:36) menyatakan bahwa Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja, produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode kausalitas dan pendekatan survei. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif /statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:8).

Sedangkan metode kausalitas merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan apabila ada seberapa eratnya pengaruh atau hubungan tersebut (Sugiyono, 2017:37).

Metode survei adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang digunakan pada populasi kecil maupun besar, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis (Ghozali, 2015:52).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Tasikmalaya

Berdasarkan output SPSS 25, diperoleh persamaan Regresi Linier Berganda sebagai berikut
 $Y = 10,542 + 0,169 X_1 + 0,101 X_2$

Persamaan regresi tersebut menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) memberikan kontribusi pada kepuasan pasien (Y), yang berarti bahwa kontribusi dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya memiliki kriteria positif karena bertanda (+) yaitu sebesar 0,169 untuk setiap kenaikan kualitas pelayanan dan 0,101 untuk setiap kenaikan fasilitas UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

Koefisien regresi positif tersebut menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan dan fasilitas UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya maka kepuasan pasien pun akan semakin meningkat. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa pada pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya, fasilitas memiliki pengaruh yang lebih kecil dari pada kualitas pelayanan hal tersebut dapat dilihat dari koefisien regresinya yang lebih kecil.

Sedangkan nilai koefisien korelasi (r) dari hasil perhitungan pada Tabel model summary diperoleh nilai sebesar 0,456 yang menunjukkan bahwa keeratan hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) dengan variabel kepuasan (Y) memiliki hubungan yang kuat.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya, dapat menggunakan koefisien determinasi (square / r^2) atau menggunakan rumus $Kd = r^2 \times 100\%$. Untuk lebih lanjut dapat dilihat dari output SPSS pada Tabel model summary. Dari Tabel model summary diperoleh angka R square sebesar 0,208. R square dapat juga disebut koefisien determinasi yang berkisar antara 0 sampai 1, dengan catatan semakin besar R square maka akan berpengaruh pada kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya. Dari perhitungan di dapat R square 0,208 atau 20,8% dimana hal ini berarti kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya. Semakin bagus kualitas pelayanan dan fasilitas pada Puskesmas Cipedes maka kepuasan pasien cenderung meningkat. Sedangkan sisanya yaitu $100\% - 20,8\% = 79,2\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti misalnya persepsi harga, lokasi, dan word of mouth.

Untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya secara simultan dilakukan uji F. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS versi 25 pada Tabel ANOVA diketahui Fhitung adalah sebesar 12,765 sedangkan FTable sebesar 3,09 atau $\text{sig} (000) \leq \alpha (\alpha) (0,05)$. Berdasarkan hasil perhitungan ternyata Fhitung lebih besar dari FTable (Fhitung > FTable) atau $12,765 > 3,09$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternative (H_a) diterima. Diterimanya hipotesis alternative (H_a) menunjukkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Tasikmalaya

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi pada Tabel coefficients diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,400 yang

menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan (X1) dengan kepuasan pasien (Y). Nilai koefisien korelasi tersebut mengandung arti bahwa peningkatan kualitas pelayanan (X1) akan meningkatkan kepuasan pasien (Y). Maka besar pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial adalah sebesar 16% [$Kd = (0,400)^2 \times 100\%$].

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan berdasarkan Tabel coefficients. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa thitung adalah sebesar $4,269 > t_{Tabel} 1,984$ atau $sig (0,000) \leq \alpha (\alpha) (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya kualitas pelayanan sangat membantu tercapainya kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya. Dengan demikian hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan di Puskesmas Cipedes maka kepuasan pasien pun akan meningkat.

Pengaruh Fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Cipedes Tasikmalaya

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi pada Tabel coefficients diperoleh nilai koefisien korelasi antara fasilitas (X2) dengan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,142 yang menunjukkan terdapat hubungan yang sangat rendah antara fasilitas (X2) dengan kepuasan pasien (Y). Nilai koefisien korelasi tersebut mengandung arti bahwa peningkatan fasilitas (X2) tidak meningkatkan kepuasan pasien (Y). Maka besar pengaruh fasilitas (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial adalah sebesar 1,54% [$Kd = (0,124)^2 \times 100\%$].

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hal ini dibuktikan berdasarkan Tabel coefficients. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa thitung adalah sebesar $1,408 < t_{Tabel} 1,984$ atau $sig (0,162) \geq \alpha (\alpha) (0,05)$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa fasilitas (X2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya fasilitas kurang membantu tercapainya kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya. Dengan demikian berarti ada atau tidaknya fasilitas di Puskesmas Cipedes tidak berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan yang dirasakan pasien UPTD Puskesmas Cipedes memiliki kriteria yang baik, Fasilitas yang ada di UPTD Puskesmas Cipedes memiliki kriteria baik, dan Kepuasan Pasien pada UPTD Puskesmas Cipedes memiliki kriteria baik.
2. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan, artinya secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan pasien.
3. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.
4. Secara Parsial Fasilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien UPTD Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya.

DAFTAR REFERENSI

- Arif, Nur Rianto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* Bandung: Alfabeta.
- Dewi, M. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitas Medik Kabupaten Timur*. Jurnal Manajemen Dan keuangan Vol. 5 <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif* Deepublish Publisher: Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2018), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harfika, J. & Abdullah, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Balance. Vol. 14 No. 1. <http://journal.umsurabaya.ac.id/index.php/balance/article/view/1285>
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education, Inc
- Rizqy, R. R., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang)*. Journal of Management, 2(2).
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.