



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh1306>

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien
Di Puskesmas Paccerrakng Kota Makassar**

Rafiqah¹, Arman², Fatmah Afrianty Gobel³, ^KNurfardiansyah Burhanuddin⁴

¹Puskesmas Paccerrakng, Kota Makassar

^{2,3}Departemen Epidemiologi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

⁴Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): nurfardiansyah.bur@gmail.com

No Telepon Penulis Korespondensi (^K): 082346913176

ABSTRAK

Data dari bagian rekam medik Puskesmas Paccerrakng, jumlah kunjungan pasien pada tiga bulan terakhir ini mengalami penurunan. Pada bulan Agustus 2016, jumlah kunjungan pasien sebanyak 2389 pasien, selanjutnya bulan September 2016, jumlah kunjungan pasien sebanyak 2134 pasien dan pada bulan Oktober 2016, jumlah kunjungan pasien menurun menjadi 2021 pasien. Tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Puskesmas Paccerrakng Kota Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Hasil dari 334 pasien terdapat 295 pasien (94,6%) dan bukti fisik kurang baik dan pasien kurang puas 16 pasien (72,7%). 293 pasien (94,2%) yang mengatakan bahwa petugas Puskesmas Paccerrakng handal dan pasien puas. Kurang handal dan pasien kurang puas sebanyak 15 pasien (65,2%). 298 pasien (94,0%) yang mengatakan petugas daya tanggap dan pasien puas. Petugas kurang tanggap dan pasien kurang puas sebanyak 14 pasien (82,4%). 297 pasien (96,1%) yang mengatakan bahwa pasien yakin akan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Paccerrakng dan pasien puas. Kurang yakin akan pelayanan yang diberikan dan pasien kurang puas sebanyak 21 pasien (84,0%). 297 pasien (95,8%) petugas cukup empati terhadap pasien dan pasien puas. Petugas kurang empati dan pasien kurang puas sebanyak 20 pasien (83,3%). Kesimpulannya adalah Terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi :bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) melalui kepuasan terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas Paccerrakng Kota Makassar.

Kata kunci : Kualitas, pelayanan, kepuasan, kepercayaan

PUBLISHED BY :

Public Health Faculty
Universitas Muslim Indonesia

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woh@gmail.com

Phone :

+62 85255997212

Article history :

Received 19 May 2018

Received in revised form 06 July 2018

Accepted 06 July 2018

Available online 25 July 2018

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Based on data from the medical record of Puskesmas Paccerakang, the number of patient visits in the last three months decreased. In August 2016, the number of patient visits as many as 2389 patients, then in September 2016, the number of patient visits as many as 2134 patients and in October 2016, the number of patient visits decreased to 2021 patients. The purpose to analyze the influence of service quality on patient satisfaction and trust in Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. The type of this research is quantitative research with cross sectional study approach. Results from 334 patients were 295 patients (94.6%) and physical evidence was poor and patients were less satisfied 16 patients (72.7%). 293 patients (94.2%) said that Puskesmas Paccerakang staff was reliable and the patients were satisfied. Less reliable and less satisfied patients as many as 15 patients (65.2%). 298 patients (94.0%) said the respondent and the patient were satisfied. Officers are less responsive and patients are less satisfied as many as 14 patients (82.4%). 297 patients (96.1%) said that patients were convinced of the services provided by Puskesmas Police officers and patients were satisfied. Less confident about the services provided and less satisfied patients as many as 21 patients (84.0%). 297 patients (95.8%) were sufficiently empathetic for patients and patients were satisfied. Officers are less empathetic and patients are less satisfied as many as 20 patients (83.3%). The conclusion is that there are influence of service quality which include: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy through satisfaction of patient trust at Puskesmas Paccerakang Kota Makassar.

Keywords : Influence, service, possession, trust

PENDAHULUAN

Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku salah satu penyedia jasa layanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih dahulu harus diketahui layanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Puskesmas diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Kadek Brahma Wididana (2017)⁽¹⁾ menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha, Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha dan Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien Rumah Sakit Umum shanti Graha. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Javedein, Khanlari dan Estiri (2008)⁽²⁾ yang menemukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan dan kepercayaan konsumen.

Puskesmas Paccerakang Kota Makassar merupakan Puskesmas yang terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik sejalan dengan visi & misinya “Mewujudkan Masyarakat di Wilayah kerja Puskesmas Paccerakang Hidup Sehat dan Berkualitas &Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama yang Profesional, Berkualitas dan Adil Bagi Masyarakat.

Puskesmas Paccerakang Kota Makassar yang telah berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan, namun masih tetap mendapat respon yang kurang baik dari masyarakat sekitarnya. Misalnya, anggapan bahwa mutu pelayanan puskesmas terkesan seadanya, artinya puskesmas inididak cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dilihat dari sarana dan

prasasarananya maupun dari tenaga medis atau anggaran yang digunakan untuk menunjang kegiatan sehari-hari, sehingga banyak sekali pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu tidak sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan.

Fenomena lain yaitu tidak berjalannya tugas edukatif di puskesmas yang berkaitan dengan penyuluhan kesehatan yang sekaligus berkaitan dengan tugas promotif. Petugas puskesmas sangat jarang berkunjung, walaupun ada, yaitu ketika keluarga mempunyai masalah kesehatan seperti anggota keluarga mengalami gizi buruk atau penderita penyakit kronis. Berarti tugas ini lebih untuk memberikan laporan dan kuratif dibanding upaya promotif. Perawat puskesmas juga biasa aktif dalam BP, puskesmas keliling, dan puskesmas pembantu, sehingga jelas dalam tugas tersebut, perawat melakukan pemeriksaan pasien, mendiagnosa pasien, melakukan pengobatan pada pasien dengan membuat resep pada pasien.

Berdasarkan data dari bagian rekam medik Puskesmas Paccera kang, jumlah kunjungan pasien pada tiga bulan terakhir ini mengalami penurunan. Pada bulan Agustus 2016, jumlah kunjungan pasien sebanyak 2389 pasien, selanjutnya bulan September 2016, jumlah kunjungan pasien sebanyak 2134 pasien dan pada bulan Oktober 2016, jumlah kunjungan pasien menurun menjadi 2021 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pasien setiap bulan mengalami penurunan.

Penurunan jumlah pasien perlu dicari penyebabnya, apakah karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang mungkin kurang memadai atau karena lambatnya penanganan medis terhadap pasien atau mungkin dari segi pelayanan tenaga medis maupun non medis, sehingga pasien tidak mau berobat di Puskesmas. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang bisa berdampak pada kepercayaan pasien akan layanan yang diberikan oleh Puskesmas Paccera kang.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* dan Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Paccera kang Kota Makassar. Penelitian dimulai dari bulan Pebruari sampai Maret Tahun 2017. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat pada bulan Oktober 2016 yang berjumlah 2021 pasien, sedangkan untuk sampel penelitian adalah pasien rawat jalan dan atau keluarga pasien yang ditemui selama penelitian dilakukan yang berjumlah 334 pasien. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan tidak memberi kesempatan yang sama kepada seluruh anggota populasi serta menetapkan tujuan tertentu pada sampelnya. Sedangkan untuk analisis yang di gunakan yaitu Analisis Univariat, Bivariat dan Analisis Jalur (*Path Analysis*).

HASIL

Sampel yang berjumlah 334 pasien terdapat 184 pasien (55.1%) dengan jenis kelamin perempuan dan sebanyak 150 pasien (44.9%) dengan jenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar pasien didominasi oleh perempuan. Dilihat dari umur, menunjukkan bahwa terdapat 12 pasien (3.6%) berumur 0 – 9 tahun, sebanyak 46 pasien (13.8%) yang berumur 10 – 19 tahun, sebanyak 81 pasien (24.3%) yang berumur 20 – 29 tahun, sebanyak 81 pasien (24.3%) yang berumur 30 – 39 tahun, sebanyak 63 pasien (18.9%) yang berumur 40 – 49 tahun, sebanyak 30 pasien (9.0%) yang berumur (50 – 59) tahun dan sebanyak 21 pasien (6.3%) yang berumur > 60 tahun. Hal ini dapat dikatakan bahwa sebagian besar pasien di Puskesmas Paccera Kang Kota Makassar didominasi oleh pasien umur 20 – 29 tahun dan pasien yang berumur 30 – 39 tahun. Dilihat dari tingkat pendidikan menunjukkan bahwa 105 pasien (31.4%) berpendidikan SMP, 97 pasien (29.0%) berpendidikan SMA, 53 pasien (15.9%) berpendidikan D3, 30 pasien (9.0%) dengan pendidikan SD, 29 pasien (8.7%) tidak sekolah dan 20 pasien (6.0%) dengan pendidikan sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Puskesmas Paccera Kang Kota Makassar didominasi oleh pasien dengan pendidikan SMP. Untuk persentase pasien menurut pekerjaan menunjukkan bahwa 131 pasien (39.2%) tidak bekerja, 71 pasien (21.3%) yang bekerja sebagai pegawai swasta, 44 pasien (13.2%) sebagai petani, 42 pasien (12.6%) yang bekerja sebagai wiraswasta, untuk yang IRT sebanyak 33 pasien (9.9%) dan yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 13 pasien (3.9%).

Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Pasien di Puskesmas Paccera Kang Kota Makassar

Karakteristik	Frekuensi (n=334)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	150	44.9
Perempuan	184	55.1
Kelompok Umur		
0 - 9	12	3.6
10 – 19	46	13.8
20 – 29	81	24.3
30 – 39	81	24.3
40 – 49	63	18.9
50 – 59	30	9.0
> 60	21	6.3
Pendidikan		
Tidak sekolah	29	8.7
SD	30	9.0
SMP	105	31.4
SMA	97	29.0
D3	53	15.9
Sarjana	20	6.0
Pekerjaan		
PNS	13	3.9
Wiraswasta	42	12.6
Pegawai swasta	71	21.3
Petani	44	13.2
Tidak bekerja	131	39.2
IRT	33	9.9
Total	334	100.0

Hasil Analisis Bivariat menyatakan bahwa dari 334 pasien terdapat 295 pasien (94,6%) yang mengatakan bukti fisik baik dan pasien puas. Pasien yang mengatakan bukti fisik baik namun pasien kurang puas sebanyak 17 pasien (5,4%) sedangkan pasien yang mengatakan bukti fisik kurang baik namun pasien puas sebanyak pasien (27,3%) dan pasien yang mengatakan bukti fisik kurang baik dan pasien kurang puas sebanyak 16 pasien (72,7%). Sedangkan dari 334 pasien terdapat 293 pasien (94,2%) yang mengatakan bahwa petugas Puskesmas Paccerakang handal dan pasien puas. Pasien yang mengatakan bahwa petugas Puskesmas handal dalam memberikan pelayanan namun pasien kurang puas sebanyak 18 pasien (5,8%) sedangkan pasien yang mengatakan petugas kurang handal namun pasien puas sebanyak 8 pasien (34,8%) dan pasien yang mengatakan petugas di Puskesmas Paccerakang kurang handal dan pasien kurang puas sebanyak 15 pasien (65,2%).

Dari 334 pasien terdapat 298 pasien (94,0%) yang mengatakan petugas di Puskesmas Paccerakang memiliki daya tanggap dan pasien puas. Pasien yang mengatakan petugas Puskesmas Paccerakang tanggap terhadap pelayanan namun pasien kurang puas sebanyak 19 pasien (6,0%) sedangkan pasien yang mengatakan kurang tanggap namun pasien puas sebanyak 3 pasien (17,6%) dan pasien yang mengatakan petugas kurang tanggap dan pasien kurang puas sebanyak 14 pasien (82,4%).

Variabel *Assurance* didapatkan bahwa 334 pasien terdapat 297 pasien (96,1%) yang mengatakan bahwa pasien yakin akan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Paccerakang dan pasien puas. Pasien yang mengatakan yakin akan pelayanan yang diberikan namun pasien kurang puas sebanyak 12 pasien (3,9%) sedangkan pasien yang mengatakan kurang yakin akan pelayanan yang diberikan namun pasien puas sebanyak 4 pasien (16,0%) dan pasien yang mengatakan kurang yakin akan pelayanan yang diberikan dan pasien kurang puas sebanyak 21 pasien (84,0%).

Variabel *Emphaty* di dapatkan bahwa 334 pasien terdapat 297 pasien (95,8%) yang mengatakan bahwa petugas di Puskesmas Paccerakang cukup empati terhadap pasien dan pasien puas. Pasien yang mengatakan bahwa petugas cukup empati namun pasien kurang puas sebanyak 13 pasien (4,2%) sedangkan pasien yang mengatakan bahwa petugas kurang empati namun pasien puas sebanyak 4 pasien (16,7%) dan pasien yang mengatakan petugas kurang empati dan pasien kurang puas sebanyak 20 pasien (83,3%).

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa *tangible* dapat berpengaruh langsung ke kepercayaan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yakni dari *tangible* ke kepuasan (Variabel intervening) lalu ke kepercayaan. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,369. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa *reliability* dapat berpengaruh langsung ke kepercayaan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yakni dari *reliability* ke kepuasan (Variabel intervening) lalu ke kepercayaan. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,371. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa *responsiveness* dapat berpengaruh langsung ke kepercayaan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yakni dari *responsiveness* ke kepuasan (Variabel intervening) lalu ke kepercayaan. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,420. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa *assurance* dapat berpengaruh langsung ke kepercayaan dan dapat

juga berpengaruh tidak langsung yakni dari *assurance* ke kepuasan (Variabel intervening) lalu ke kepercayaan. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,408. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa *empathy* dapat berpengaruh langsung ke kepercayaan dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yakni dari *empathy* ke kepuasan (Variabel intervening) lalu ke kepercayaan. Besarnya pengaruh langsung adalah 0,423.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian Pasien di Puskesmas Paccerakang Kota Makassar

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tangible/Bukti fisik		
Baik	312	93.4
Kurang baik	22	6.6
Reliability/Kehandalan		
Handal	311	93.1
Kurang handal	23	6.9
Responsiveness/daya tanggap		
Tanggap	317	94.9
Kurang tanggap	17	5.1
Assurance/jaminan		
Yakin	309	92.5
Kurang yakin	25	7.5
Empathy/empati		
Cukup	310	92.8
Kurang	24	7.2
Kepuasan		
Puas	301	90.1
Kurang puas	33	9.9
Total	334	100.0

PEMBAHASAN

Pasien yang menyatakan *tangible* di Puskesmas Paccerakang sudah baik disebabkan karena Puskesmas Paccerakang menyediakan ruang tunggu pasien dan keluarga pasien yang nyaman, sehingga keluarga pasien tidak merasa jenuh dan berdesak-desakan saat menunggu giliran diperiksa dokter. Begitu pun dengan tenaga medis dan non medis yang ada di Puskesmas Paccerakang berpenampilan rapi, sopan, serta keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya. Selain ini pasien juga merespon dan merasa puas akan penampilan dan kondisi setiap ruangan Puskesmas Paccerakang yang bersih dan rapi. Oleh karena itu, jika *tangible* yang diterima oleh pasien baik, maka pasien akan puas dan menaruh kepercayaan akan fasilitas puskesmas tersebut. Akan tetapi ada pasien yang mengatakan kurang percaya akan pelayanan yang diberikan puskesmas paccerakang karena pasien merasa *tangible* yang diberikan kurang baik atau tidak sesuai dengan keinginan mereka sehingga pasien lebih memilih puskesmas lain.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiyan F, Yulianeu Y, Fathoni A, Hasiholan LB (2017)⁽³⁾ yang menyatakan bukti langsung (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (*p value*) sebesar $0,003 < 0,05$ serta nilai koefisien regresi sebesar 0,36. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik menjadi variabel yang mempengaruhi meningkat atau menurunnya kepuasan. Oleh karena itu, bukti fisik seperti penampilan karyawan, bangunan, fasilitas, serta peralatan yang diberikan oleh Puskesmas Pacerakang menjadi salah satu unsur dalam menentukan kepuasan konsumen/pasien. Hasil penelitian sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasurahman, dengan membaiknya bukti fisik yang diberikan, maka secara otomatis kepuasan pasien pun akan meningkat, karena pasien merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Pada umumnya pasien di Puskesmas Pacerakang menyatakan bahwa petugas di Puskesmas Pacerakang handal. Pasien yang menyatakan bahwa petugas sudah handal disebabkan karena petugas medis/ dokter di Puskesmas Pacerakang memberikan tindakan layanan yang akurat dalam menangani keluhan pasien dan penyakit yang diderita pasien. Petugas medis professional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya demi untuk melayani siapa saja yang membutuhkan pertolongan. Begitu pun dengan dokter yang akan memeriksa pasien, dokter memeriksa pasien sesuai jadwal yang telah ditentukan, sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu saat akan diperiksa. Akan tetapi ada pasien yang mengatakan tidak percaya akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Pacerakang karena pasien merasa *reliability* terhadap pelayanan yang diberikan tidak baik atau tidak sesuai dengan keinginan mereka sehingga pasien lebih memilih puskesmas lain.

Kehandalan (*reliability*) akan mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi dan sebaliknya jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siddiqi (2014)⁽¹⁾ yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dalam hal ini kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada sektor retail banking di Bangladesh. Demikian halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh M. Arab et al (2012)⁽¹⁾ juga menemukan ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (kehandalan) terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit swasta di Teheran.

Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh V Aprilya (2017)⁽⁴⁾ yang menyatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan J.Co cabang Padang. Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan kehandalan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan J.Co cabang Padang. Nilai positif dari kehandalan menunjukkan semakin baik kehandalan yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasurahman, kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat.

Pada umumnya pasien di Puskesmas Paccerakang menyatakan bahwa petugas Puskesmas Paccerakang tanggap terhadap setiap keluhan pasien ataupun keluarga pasien hal ini disebabkan karenadokter dan perawat selalu bersedia memberikan bantuan kepada pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Setiap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien cepat direspon oleh dokter dan perawat sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Begitupun dengan sikap yang diperlihatkan oleh perawat di Puskesmas Paccerakang, mereka siap dipanggil jika sewaktu-waktu pasien ingin dibantu.

Puskesmas harus mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diatas harapan pelanggan/ pasien. Karena dengan meningkatkan *responsiveness* akan menyebabkan pelanggan menjadi puas. Dalam menghadapi persaingan usaha jasa puskesmas dikelola selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan merupakan bagian dari tujuan dari perusahaan untuk mendapatkan profit. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap (*responsiveness*) maka semakin tinggi kepuasan pasien atas pelayanan yang sudah diberikan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Garbarino & Johnson (1999), Olorunniwo, et al. (2006), Kau dan Loh (2006), Silalahi (2007)⁽⁵⁾ yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam hal ini *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada industri jasa. Hasil penelitian serupa yang dilakukan oleh Kassim dan Abdullah (2010)⁽⁶⁾ yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi mampu meningkatkan kepuasan dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aprilya V (2013)⁽⁴⁾. yang menyatakan daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2005)⁽⁷⁾ yang menyatakan bahwa daya tanggap berkenaan dengan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa secara cepat, apabila karyawan cepat tanggap melayani pelanggan maka perusahaan akan mendapat simpati dari pelanggan itu sendiri.

Pada umumnya pasien di Puskesmas Paccerakang menyatakan yakin akan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Paccerakang. Pasien yang mengatakan yakin akan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas Paccerakang disebabkan karena petugas apotik di Puskesmas Paccerakang memberikan obat kepada pasien sesuai dengan resep dokter. Begitu pun perilaku dokter dan perawat di Puskesmas Paccerakang menimbulkan rasa aman dan nyaman kepada pasien. Pasien tidak merasa was-was akan kesalahan tindakan, karena dokter dan perawat bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di Puskesmas Paccerakang dan dalam melayani pasien, dokter dan perawat menjelaskan mengenai tindakan yang akan dilakukan, sehingga pasien merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi ada pula pasien yang mengatakan

kurang puas karena pasien merasa jaminan (*assurance*) terhadap layanan yang diberikan tidak baik atau tidak sesuai dengan keinginan mereka sehingga pasien lebih memilih puskesmas lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2016) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dalam hal ini jaminan (*assurance*) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit tingkat II TNI.

Hal ini menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) menjadi variabel yang mempengaruhi semakin tinggi atau semakin rendahnya kepuasan pasien. Dengan membaiknya jaminan (*assurance*) yang diberikan, maka kepuasan pasien pun akan meningkat. Pasien akan puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Aprilia V (2008)⁽⁴⁾ yang menyatakan jaminan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2005)⁽⁷⁾, menyatakan bahwa karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada pelanggan. Jadi dengan adanya kepercayaan yang diberikan terhadap pelanggan dengan rasa aman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan perusahaan tersebut.

Gambaran pada umumnya pasien di Puskesmas Paccerakang cukup memiliki rasa empati terhadap pasien yang sudah berobat di Puskesmas Paccerakang. Pasien yang menyatakan bahwa petugas di Puskesmas memiliki rasa empati terhadap pasien ataupun keluarga pasien yang berkunjung di Puskesmas Paccerakang disebabkan karena dokter di Puskesmas Paccerakang berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang dideritanya. Sikap atau rasa peduli yang diberikan oleh dokter dan perawat terhadap pasien sangat menenangkan pasien dari rasa cemas akan penyakit yang dideritanya. Adanya dorongan yang diberikan kepada pasien akan memotivasi mereka supaya lekas sembuh. Jika semua ini terlaksana dengan baik, maka pasien merasa optimis untuk sembuh dan mereka akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sikap empati yang ditunjukkan oleh petugas medis dan paramedis Puskesmas Paccerakang kepada pasien sudah sesuai dengan visi dan misinya. Sikap empati yang dimiliki oleh petugas medis dan paramedis harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi guna menunjang peningkatan pelayanan kesehatan dimasa yang akan datang. Karena dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan menyebabkan pelanggan menjadi puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Munusamy Jayaraman, et al (2010)⁽⁸⁾ empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu penelitian ini juga dikuatkan oleh hasil penelitian yang dilakukan Yunus Nek kamal Yeop, et al (2009)⁽⁹⁾ yakni kualitas pelayanan berkorelasi secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan. Semakin baik *empathy*, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien, sebaliknya apabila *empathy* mengalami penurunan, maka kepuasan pasien juga menurun. Jika konsumen merasa puas dan percaya akan pelayanan yang diberikan, ia akan memperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan pembelian ulang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi :bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien, dan terdapat pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien di Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. Hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pasien akan puas dan menaruh kepercayaan akan layanan yang diberikan. Bagi dokter, perawat dan tenaga paramedis harus selalu diberikan pelatihan dan kursus agar keterampilan dalam melayani pasien dapat lebih profesional. Puskesmas Paccerakang perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang menurut penilaian pasien belum sesuai harapannya. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. Peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman, nyaman dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Bagi pasien dan keluarga pasien hendaknya selalu memberikan kritik dan saran berkaitan dengan pelayanan pihak puskesmas yang kurang memuaskan agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Wididana KBS. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis Universitas Warmadewa*. 2017;Vol. 3, No. 1.
2. Javadein SRS, Khanlari A, Estiri M. Customer loyalty in the sport services industry: the role of service quality, customer satisfaction, commitment and trust. *Journal of Human Sciences*. 2008;5(2).
3. Ardiyan F, Yulianeu Y, Fathoni A, Hasiholan LB. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Puskesmas Kedung Mundu Semarang). *Journal of Management*. 2017;3(3).
4. Aprilya V. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J. CO Cabang Padang. *Jurnal Manajemen*. 2013;2(01).
5. Kartikasari D, Dewanto A, Rochman F. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 2014;12(3):454-63.
6. Kassim N, Asiah Abdullah N. The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. 2010;22(3):351-71.
7. Fandy Tjiptono CG. *Service, Quality & Satisfaction*. 3 e, editor: ANDI Yogyakarta; 2011. 319 p.

8. Munusamy J, Chelliah S, Mun HW. Service quality delivery and its impact on customer satisfaction in the banking sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*. 2010;1(4):398.
9. Ismail A, Yao A, Yunus NKY. Relationship Between Occupational Stress and Job Satisfaction: An Empirical Study in Malaysia. *Romanian Economic Journal*. 2009;12(34).