PENGARUH RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN TANGIBLE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AIR TAWAR KOTA PADANG

Rizky Natassia ¹⁾ *, Hayu Yolanda Utami ²⁾

^{1,2} Program Studi Pendidikan Ekonomi, STKIP PGRI Sumatera Barat. Jalan Gunung Panggilun, Kota Padang, Sumatera Barat, 25111, Indonesia.

*E-mail: ¹ rizkynatassia@gmail.com, ² hayuyudha@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat bagaimana pengaruh dari *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar. Untuk melihat pengaruh antara variabel variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible* terhadap kepuasan pasien maka jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif dan alat analisis yang digunakan regresi linear berganda. Pasien yang menggunakan jasa pada Puskesmas Air Tawar adalah yang menjadi populasi dalam penelitian ini. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel adalah 30 orang pasien. Berdasarkan atas olahan data maka diperoleh bahwa pada Puskesmas Air Tawar seluruh variabel memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, kepuasan pelanggan

Abstract

This study aims to see how the influence of responsiveness, assurance and tangibility on patient satisfaction at Air Tawar Public Health Center. To see the effect between the independent variables consisting of responsiveness, assurance and tangible on patient satisfaction, the type of research used is associative and the analysis tool used is multiple linear regression. Patients who use services at Air Tawar Health Center are the population in this study. The sampling technique used accidental sampling with a sample size of 30 patients. Based on data processing, it was found that at Air Tawar Health Center all variables had a positive and significant effect on patient satisfaction

Keywords: *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *satisfaction*

PENDAHULUAN

Pembangunan Nasional di suatu negara salah satunya sangat dipengaruhi oleh kesehatan, karena dengan adanya pembangunan kesehatan secara maksimal maka akan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat betapa pentingnya kesehatan agar dapat meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia yang terhindar dari berbagai macam penyakit. Untuk menciptakan pembangunan kesehatan yang optimal diperlukan peran serta jasa kesehatan yang ada di suatu negara. Dengan memberikan pelayanan yang optimal maka diharapkan tingkat kesehatan masyarakat dapat meningkat. Puskesmas merupakan salah satu fasilitator penyelenggara kesehatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan jasa kesehatan puskesmas dapat tercipta dengan adanya peran serta dari puskesmas selaku perpanjangan tangan dari pemerintah.

Penelitian yang dilakukan saat ini memiliki gap dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Natassia, 2011) dengan judul penelitian analisis pengaruh dimensi kualitas layanan jasa Rumah Sakit Selasih terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian terdahulu objek yang diteliti adalah bagaimana rumah sakit dapat memberikan layanan kepada pasien dengan menggunakan kualitas layanan jasa sehingga dapat menciptakan kepuasan pada pasien. Adapun untuk penelitian saat ini, objek yang diteliti adalah puskesmas. Alasan dipilihnya puskesmas sebagai objek penelitian karena puskesmas merupakan garda terdepan dari perpanjangan tangan pemerintah dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat.

Kota Padang merupakan salah satu kota yang memiliki jumlah penduduk yang padat yaitu 950.871 jiwa dan terdiri dari 11

kecamatan. Puskesmas Air Tawar merupakan Puskesmas Air Tawar adalah salah satu dari 22 puskesmas yang ada di Kota Padang. Saat ini akreditasi dari Puskesmas Air Tawar meningkat menjadi *utama* yang sebelumnya *madya*. Hal ini dapat menjelaskan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena Puskesmas Air Tawar telah meningkatkan mutu pelayanannya (*service quality*) yang diberikan puskesmas sangat penting diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

(Lupiyoadi, 2001) memaparkan *service quality* dapat dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*), yaitu organisasi memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada konsumen secara tepat dan seksama, selanjutnya bukti fisik (*tangible*) adalah kinerja dari organisasi untuk memberikan pelayanan dalam bentuk sarana dan prasarana selanjutnya dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dalam memberikan keterangan informasi yang jelas, selanjutnya dimensi jaminan (*assurance*) merupakan organisasi dalam menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pasien, empati (*empathy*) adalah kinerja organisasi untuk memberikan perhatian tulus kepada pasien. Oleh karena itu, puskesmas harus memperhatikan dimensi tersebut untuk memberikan kepuasan kepada pasien pengguna layanan jasa puskesmas.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini berdasarkan atas uraian latar belakang adalah: 1) bagaimana pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar di Kota Padang; 2) bagaimana pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Air Tawar di Kota Padang; 3) bagaimana pengaruh variabel *tangible*

terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar di Kota Padang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui bagaimana pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar di Kota Padang; 2) mengetahui bagaimana pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar di Kota Padang; 3) mengetahui bagaimana pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar di Kota Padang.

LANDASAN TEORI

Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam (Widiyanto, 2003), perusahaan yang dapat memberikan nilai pelayanan yang lebih dari pesaing kepada pelanggan sasaran merupakan perusahaan yang memiliki wawasan tentang pelanggan sehingga perusahaan tersebut dapat bertahan. Sehingga kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang telah dirasakan dibandingkan dengan harapan. Selanjutnya kepuasan konsumen menurut (Rangkuty, 2003) adalah respon dari ketidaksesuaian konsumen antara kinerja aktual yang dirasakan dengan tingkat kepentingan konsumen setelah merasakan kinerja yang digunakan oleh konsumen.

Kualitas Layanan Jasa

Menurut (Kotler, 2002) menyatakan definisi pelayanan sebagai kegiatan atau usaha yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak memproduksi sesuatu. Loyalitas konsumen yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *assurance*, dan *reliability* timbul dibenak konsumen karena adanya persepsi positif dan tercapainya

kepuasan konsumen dalam terpenuhinya keinginan dan harapan konsumen yang diberikan dalam bentuk pelayanan prima oleh seorang produsen.

Pengaruh Antar Variabel

Berdasarkan atas penelitian yang dilakukan oleh (Herawati & Qomariyah, 2015) tentang *responsiveness* terhadap kepuasan pasien puskesmas di Surakarta menjelaskan bahwa variabel *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien puskesmas di Surakarta. Hal ini ditandai dengan perlunya peningkatan variabel *responsiveness* dalam bentuk kemampuan tim medis dalam melayani pasien perlu ditingkatkan dan kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh dokter dan tenaga administrasi sehingga apabila item-item ini meningkat maka kepuasan pasien juga akan meningkat.

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rianasari, 2019) bahwa variabel *assurance* mempengaruhi kepuasan pada pasien di Puskesmas Kotagede. Bahwa semakin baik *assurance* yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Selanjutnya menurut (Walukow, Rumayar, & Kandou, 2019) menjelaskan bahwa variabel *tangible* mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga dalam hal ini pihak puskesmas harus memperhatikan dan meningkatkan pelayanannya pada variabel ini sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

METODE

Penelitian ini melihat pengaruh antara dua variabel atau lebih maka jenis penelitian yang digunakan, yaitu asosiatif. Variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible* adalah yang menjadi variabel bebas. Selanjutnya kepuasan pasien pada

Puskesmas Air Tawar merupakan variabel terikat. Seluruh pasien yang melakukan pengobatan berulang pada bulan September 2019 menjadi populasi dalam penelitian ini. Menurut Roscoe (1975) dalam (Sekaran, 2006) untuk kebanyakan penelitian ukuran sampel mulai dari 30 dan kurang dari 500 bisa digunakan untuk penelitian. Berdasarkan atas landasan tersebut, maka peneliti mengambil data sebanyak 30 orang pasien berdasarkan jumlah pasien yang berkunjung dan berulang berobat pada puskesmas di bulan September 2019 adalah sebesar 30 orang pasien. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 orang pasien yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Adapun analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk grafik, tabel, atau deskriptif berikut ini:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficient				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig
1	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	10.566	2.867		0.000
X1	0.043	0.015	2.866	0.004
X2	0.780	0.303	2.567	0.000
X3	0.050	0.019	2.672	0.003

a. Dependent Variable : Kepuasan pasien

Sumber: data diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 1 dapat dianalisis bahwa hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel bebas dan terikat dapat dijelaskan dari persamaan berikut ini: $Y = 10,566 + 0,043 X_1 + 0.780 X_2 + 0.050 X_3$.

Bersumber dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijabarkan bahwa nilai konstanta atau *intercept* sebesar 10,566 memiliki arti bahwa tanpa adanya

pengaruh dari variabel bebas (*responsiveness*, *assurance*, dan *tangible*) maka nilai dari variabel terikat dalam hal ini adalah kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar sebesar 10,566. Selanjutnya pada hasil pengujian hipotesis, maka dapat dijabarkan pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat hal ini dapat dilihat sebagai berikut: koefisien regresi variabel *responsiveness* sebesar 0,043 yang bertanda positif. Hal tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel *responsiveness* terhadap variabel kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar. Artinya semakin baik *responsiveness* yang diberikan atau disediakan oleh petugas Puskesmas Air Tawar maka kepuasan pasien Air Tawar juga akan meningkat. Hal ini dapat dilihat dari nilai $\text{sig} (0,004) < \alpha (0.05)$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial atau individu maka variabel *responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar. Penelitian yang dilakukan oleh (Raditio, 2014) yang berjudul analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas sejalan dengan hasil penelitian ini. Dimana hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *responsiveness* terhadap variabel bebas atau kepuasan pasien. *Responsiveness* berkaitan dengan kecepatan puskesmas dalam memberikan layanan jasa kepada pasien. Dalam hal ini dapat dianalisis bahwa pada Puskesmas Air Tawar ditemukan bahwa pasien menginginkan pelayanan yang cepat yang dilakukan oleh petugas kesehatan.

Selanjutnya untuk nilai koefisien regresi pada variabel *assurance* sebesar 0.780 juga bertanda positif. Hal ini

menunjukkan arti bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel *assurance* terhadap variabel kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar. Maknanya adalah bila semakin tinggi tingkat *assurance* yang diberikan atau ditawarkan oleh pihak Puskesmas Air Tawar maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Hal ini didukung dengan nilai $\text{sig } (0,000) < \alpha (0,05)$ artinya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial atau individu variabel *assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh (Natassia & Utami, Pengaruh Service Quality Dalam Meningkatkan Kepuasan Pada Pasien Puskesmas Padang Pasir, 2019). Pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel kepuasan dipengaruhi oleh variabel *assurance*. Variabel *assurance* berkaitan dengan kepercayaan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien. Pada Puskesmas Air Tawar dapat dilihat bahwa pasien menginginkan *assurance* yang tinggi agar mereka dapat merasakan kepuasan dalam menerima layanan jasa.

Kemudian pada nilai koefisien regresi variabel *tangible* sebesar 0.050 yang memiliki tanda positif. Artinya adalah terdapat pengaruh yang positif antara variabel *tangible* terhadap variabel kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar. Maknanya adalah bahwa semakin baik kondisi *tangible* di suatu puskesmas maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan meningkat juga. Hal ini dapat dilihat dari angka $\text{sig } (0,003) < \alpha (0,05)$. Angka ini mengartikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat dijelaskan secara parsial atau masing-masing variabel *reliability* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

pada Puskesmas Air Tawar. Hasil riset ini semakna dengan penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2013) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien studi kasus pasien rawat jalan di unit gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara pusat pendidikan Brigade Mobile Watukosek. Hasil riset memperlihatkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel *tangible* pada Rumah Sakit Bhayangkara pusat pendidikan Brigade Mobile Watukosek. Pada Puskesmas Air Tawar dapat diketahui bahwa pasien mengharapkan kondisi *tangible* yang memadai sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan jasa yang diberikan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Pada hasil pengolahan data dapat dilihat dan dianalisis bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Air Tawar. Maka apabila semakin baik *responsiveness* pada puskesmas hal ini akan berdampak pada tingginya kepuasan pasien pada puskesmas di Air Tawar. Pada kesimpulan selanjutnya adalah variabel *assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar. Bahwa bila semakin baik dan tinggi tingkat *assurance* maka ini akan berdampak semakin tinggi pula bagi kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar.

Adapun untuk hasil penelitian yang ketiga memperlihatkan bahwa variabel *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar. Dapat dijelaskan bahwa bila semakin bagus *tangible* maka kepuasan pasien pada Puskesmas Air Tawar akan semakin tinggi.

Saran

Mengenai keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah hanya membatasi tiga dimensi kualitas layanan jasa, yaitu *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible*, kedepannya bisa digunakan lima dimensi kualitas layanan jasa lainnya agar hasil penelitian yang diperoleh lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Herawati, N., & Qomariyah, N. (2015, Desember). Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien PMKS di Surakarta. *Bhirawa*, 2(2). Diambil kembali dari <https://www.e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/bhirawa/article/viewFile/83/85>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Pengendalian dan Implementasi Edisi Millenium*. Jakarta: Prenhallido.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT.Salemba.
- Natassia, R. (2011, Desember). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien. *Pelangi*, 3(2). Diambil kembali dari <http://ejournal.stkip-pgri-sumbar.ac.id/index.php/pelangi/article/viewFile/21/20>
- Natassia, R., & Utami, H. Y. (2019). Pengaruh Service Quality Dalam Meningkatkan Kepuasan Pada Pasien Puskesmas Padang Pasir. *Economica*, 7(2). Diambil kembali dari <http://ejournal.stkip-pgri-sumbar.ac.id/index.php/economica/article/download/3126/1415>
- Raditio. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Ilmu Manajemen*, 11(2). Diambil kembali dari <https://journal.uny.ac.id/index.php/jim/article/view/11753>
- Rangkuty, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: PT.Garamedia Pustaka Utama.
- Rianasari, V. (2019). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kotagede I. *E-Bis*, 3(1). doi:<https://doi.org/10.37339/e-bisv3i1.205>
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Utami, A. T. (2013, Maret). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Bhyangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek. *JKMP*, 1(1). Diambil kembali dari <https://ojs.umsida.ac.id/index.php/jkmp/article/download/429/364>
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019, Mei). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *KESMAS*, 8(4). Diambil kembali dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23974>
- Widiyanto, A. (2003, Juli). Pengukuran Kesenjangan Harapan Pelanggan dan Kinerja Jasa Perawatan Peralatan PT.X. *Manajemen dan Bisnis*, 1.