

## **Pengaruh Kualitas Layanan Program Universal Health Coverage (UHC) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Jagir Surabaya**

**Fatma Nilla Puspita<sup>1</sup>, Nindria Untarini<sup>2</sup>**

Universitas Negeri Surabaya<sup>1,2</sup>

Email korespondensi: fatma.23422@mhs.unesa.ac.id

### ***Abstract***

*This study aims to determine and discuss the influence of tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance dimensions as independent variables in service quality in the Universal Health Coverage (UHC) program on patient satisfaction as the dependent variable of PBI APBD participants at the Jagir Health Center, Surabaya. The population in this study were patients of the Jagir Health Center, Surabaya. The research sample was patients of the Jagir Health Center, Surabaya who were registered as UHC PBI APBD participants totaling 127 respondents. This study used a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. Data analysis with multiple linear regression. This study shows that empathy and assurance have a positive and significant effect on patient satisfaction. The tangibles and responsiveness dimensions have a positive and insignificant effect on patient satisfaction. The Reliability variable has a negative and insignificant effect on patient satisfaction. The practical implication of this study is that the Jagir Health Center is also expected to be able to increase effectiveness and conduct evaluations on the tangibles, reliability, and responsiveness dimensions in administrative services to increase patient satisfaction.*

**Keywords:** *Patient satisfaction; service quality; UHC*

### **1. PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah aspek vital yang masuk dalam kebutuhan hidup manusia dan menjadi hak asasi setiap individu dalam mendapatkan layanan kesehatan. Hermawan dkk (2023) menyampaikan bahwa sistem kesehatan merupakan salah satu bidang terpenting dalam ekonomi dunia. Pelayanan kesehatan menurut Prihatin dkk (2022) termasuk bagian dari kewajiban suatu negara dalam menunjang kesehatan kepada masyarakat. Pemerintah di suatu negara harus memperhatikan ketersediaan pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai bagian dari pembangunan di bidang kesehatan. Dalam kehidupan bernegara di Indonesia, fasilitas pelayanan dan dukungan finansial berguna untuk pemenuhan jaminan terselenggaranya kesehatan masyarakat yang menjadi salah satu prioritas utama yang ditanggung oleh negara dalam mewujudkan kesejahteraan umum. *Universal Health Coverage (UHC)* merupakan elemen penting dalam mendukung pemenuhan hak setiap insan dalam ranah kesehatan. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, Susmiati & Mustofa (2024) menyampaikan bahwa *World Health Organization (WHO)* telah menyediakan layanan kesehatan dan membantu negara-negara dalam mengembangkan sistem finansial kesehatan dalam bentuk *Universal Health Coverage (UHC)*. Menurut Saputro & Fathiyah (2022) UHC merupakan salah satu target yang dicanangkan dalam *Sustainable Development Goals (SDGs)*. Indonesia menjadi bagian dari satu diantara beberapa negara yang tergabung dalam penerapan program *Universal Health Coverage* sejak tahun 2014 yang dikenal dengan nama Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berdasarkan data BPJS Kesehatan per September tahun 2024 di Indonesia, capaian jumlah peserta program JKN mencapai 269.493.003 jiwa. Jumlah pengguna BPJS sampai sekarang terus meningkat dari yang awalnya pada tahun 2014 sejumlah 133.432.653 jiwa. Salah satu Kota yang menggunakan BPJS untuk menjamin kesehatan penduduknya adalah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya dalam hal penyelenggaraan jaminan kesehatan nasional menerbitkan PERWALI Surabaya Nomor 92 Tahun 2023 yang menyebutkan bahwa upaya terbaik pada pelaksanaan Jaminan Kesehatan Semesta (*Universal Health Coverage*) untuk penduduk Kota Surabaya perlu ditinjau dan dievaluasi kembali, disebabkan beberapa fasilitas kesehatan masih mendaftarkan penduduk luar Kota Surabaya sebagai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP) Pemda. PBPU dan BP Pemda merupakan fasilitas penduduk yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah ke BPJS kesehatan dan mendapatkan dana untuk pembayaran iuran dari APBD. Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang membantu antara lain Puskesmas, Klinik, serta beberapa Rumah Sakit yang terdapat di Kota Surabaya yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Merujuk pada konsepsi wadah layanan dan pengaduan kesehatan salah satunya yakni Puskesmas yang dikenal menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) diharuskan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, yakni salah satunya dalam pelayanan administrasi kesehatan untuk memperhatikan kepuasan pasien. Penerapan pelayanan petugas administrasi yang baik salah satunya terdapat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Jagir Kota Surabaya yang menjadi tonggak terdepan dalam sektor pelayanan kesehatan tingkat pertama atau dasar di Kota Surabaya. Puskesmas Jagir menerima kunjungan pasien yang tinggi sebab merupakan Puskesmas terluas diantara Puskesmas di Kecamatan Wonokromo, sehingga diperkirakan semakin besar puskesmas tersebut, maka permasalahan di dalamnya akan semakin kompleks, salah satunya adalah tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Terdapat hasil survey kepuasan masyarakat selama tahun 2024 ditunjukkan yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Survey Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wilayah Kecamatan Wonokromo Tahun 2024

NO	PKM	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust
1	Jagir	98,75	98,77	99,78	99,13	90,71	97,07	97,57	98,68
2	Wonokromo	92,88	92,63	92,26	92,74	92,07	91,73	94,64	94,39
3	Ngagelrejo	90,57	96,53	94,53	93,10	92,45	92,45	92,26	92,51

Sumber: <https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/>

Tabel 1.1 merupakan data rekapitulasi survey kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas yang ada di wilayah Kecamatan Wonokromo, tabel tersebut menunjukkan bahwa survey kepuasan masyarakat di Puskesmas Jagir memiliki gap fluktuatif yang lebih tinggi (tingkat kepuasan yang tidak stabil) dibandingkan Puskesmas lain di wilayah Kecamatan Wonokromo, sehingga diperkirakan adanya ketidakkonsistenan dalam pelayanan di Puskesmas Jagir Surabaya. Disamping itu, berdasarkan ulasan dari pengguna *google* mengenai Puskesmas Jagir Kota Surabaya ditemukan adanya keluhan dari pasien terkait pelayanan yang kurang ramah dari petugas kesehatan di Puskesmas Jagir, antrian yang banyak, sistem antrian yang terkadang tidak berurutan,

proses pendaftaran yang cukup rumit dan terkadang *error* dikarenakan harus melalui pendaftaran *online*, pelayanan rujukan yang berbelit, dan juga terdapat petugas yang kurang informatif. Sehingga, perlu dilakukan evaluasi lagi pada pelayanan petugas administrasi. Selain itu, ada juga pasien yang menyebutkan bahwa pelayanan di Puskesmas Jagir sudah baik dan jelas, mekanismenya yang tidak berbelit-belit dan tempat yang bersih. Sehingga, penting bagi Puskesmas Jagir untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Salah satu hal yang telah dilakukan yaitu dengan menerapkan Jaminan Kesehatan Semesta (*Universal Health Coverage*).

Peningkatan Kualitas Pelayanan *Universal Health Coverage* (UHC) di Puskesmas sangat penting dilakukan melalui pengaruh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* untuk mengetahui kualitas pelayanan, seperti yang disampaikan oleh (Erinaputri dkk, 2023). Tsu dkk, (2022) menyampaikan adanya keterkaitan yang terhubung antara indeks kualitas pelayanan kesehatan, yang meliputi bermacam dimensi seperti bukti fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, serta kepedulian, dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Pernyataan ini juga didukung oleh Prihatin, dkk (2022) yang menyatakan pada sebagian pengaruh kualitas layanan bukti fisik, daya tanggap, empati, dan kehandalan menunjukkan hubungan yang signifikan, dimana adanya pengaruh terhadap kepuasan pasien. Petugas pelayanan kesehatan yang terpecah dalam beberapa dimensi indikator penilaian, salah satunya yang dapat dinyatakan mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan di bagian administrasi kesehatan. Pernyataan tersebut didukung oleh Lapodi dkk, (2023) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas dengan indikator yang digunakan yaitu indikator bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*),

Berdasarkan uraian fenomena yang terjadi terkait kualitas pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, maka peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Program Universal Health Coverage (UHC) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Jagir Surabaya”.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Kualitas Layanan**

Menurut Sa’adah L (2020) kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan guna memenuhi keinginan pelanggan. Cesariana dkk (2021) menyampaikan bahwa kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan jika pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dapat dipersepsikan dengan baik dan dapat mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas juga didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang dapat menunjang kemampuan untuk memenuhi. Sedangkan, pelayanan sendiri menurut Indrasari (2019:54) ialah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan, sehingga keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Kualitas layanan menurut Zeithaml, Berry, & Parasuraman (1998) terdiri dari lima

dimensi karakteristik yang digunakan oleh konsumen untuk mengevaluasi kualitas layanan. Adapun dimensi kualitas layanan yaitu:

*Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* (bukti fisik) dalam kualitas pelayanan yaitu bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan pemanfaatannya yang dapat dirasakan pelayanannya oleh orang yang membutuhkan pelayanan tersebut, sehingga merasakan kepuasan. *tangibles* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, kerapian, kebersihan, kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas, dan sarana komunikasi. Penelitian Lapodi dkk (2023) menyatakan bahwa *tangibles* (bukti fisik) memiliki hubungan secara signifikan dengan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien. Kelengkapan fasilitas pelayanan administrasi di Puskesmas dapat menentukan penilaian kepuasan pasien, seperti ketersediaan ruang tunggu dalam proses administrasi, ketersediaan informasi, dan ketersediaan berkas administrasi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Prihatin dkk (2022) juga menjelaskan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

*Reliability* (Keandalan)

*Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta kesesuaian pelayanan yang sudah dijanjikan. Yang diukur dalam variabel ini meliputi, akurasi informasi, penanganan konsumen, kemudahan pemesanan, penanganan masalah konsumen, dan penyediaan layanan tepat waktu. Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja. Penelitian Lapodi dkk (2023) menyebutkan bahwa *reliability* (keandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal yang sama ditunjukkan oleh hasil penelitian Faizah & Panjawa (2020) yang menjelaskan bahwa *reliability* mempengaruhi kepuasan pelayanan pelanggan, yang meliputi pelayanan yang dilakukan sesuai jam operasional, pelayanan pengaduan yang cepat dan handal serta informasi yang disampaikan sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien.

*Responsiveness* (Ketanggapan)

*Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf atau pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Pengukuran variabel ini dilakukan terhadap kesiapan karyawan, kerja tim yang baik, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, siap sedia menanggapi pertanyaan konsumen, penyampaian informasi pada saat pelayanan, dan pemberian layanan ekstra. Penelitian Lapodi dkk (2023) menyatakan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan hubungan kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari Buenita dkk (2023) bahwa *responsiveness* atau daya tanggap mempunyai hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Daya tanggap dapat dikatakan memuaskan apabila pasien merasa bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh staf/petugas puskesmas sudah baik seperti kecepatan dan ketepatan.

### *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Selain itu juga meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat, pelayanan yang adil pada pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, dan kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Penelitian Lapodi dkk (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi dengan dimensi *assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kemampuan tenaga layanan administrasi kesehatan saat memberikan pelayanan administrasi dengan profesional dan tepat waktu, dan keramahan petugas administrasi dalam melayani pasien, sehingga pasien merasa puas. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kosnan (2020) bahwa dimensi *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.

### *Empathy* (Empati)

Empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas jika setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati atau perhatian dalam menyelesaikan atau mengurus pelayanan. Penelitian yang dihasilkan Lapodi dkk (2023) menyebutkan bahwa dimensi *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adinovi & Alexandro (2021) juga berpendapat bahwa *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien Penerima Bantuan Iuran (PBI). Hasil penelitian Buenita dkk (2023) menjelaskan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap empati maka kepuasan akan semakin tinggi. Rumah sakit dapat dikatakan memiliki empati jika peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih pilih dalam memberikan pelayanan.

Dimensi-dimensi tersebut berpengaruh pada harapan serta kepuasan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika pada kenyataannya pelanggan atau konsumen menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanan tersebut berkualitas. Jika kenyataan yang didapatkan sebaliknya atau menerima pelayanan yang kurang maka pelanggan dapat mengatakan pelayanan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut Sa'adah L (2020:4) kepuasan (*satisfaction*) secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Hal yang sama disampaikan oleh Chandra dkk (2020:121) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah reaksi yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap layanan atau hasil yang diperoleh, dimana mereka membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan mereka. Apabila hasil tersebut melebihi harapan, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Interaksi antara harapan konsumen dan kinerja produk atau jasa akan menentukan sejauh mana

tingkat kepuasan yang dirasakan. Konsep kepuasan konsumen sendiri merupakan cerminan dari sejauh mana penyedia produk berhasil memenuhi ekspektasi konsumen, yang pada gilirannya secara langsung mempengaruhi perubahan sikap, keputusan untuk membeli kembali, serta loyalitas konsumen. Penelitian ini mengadopsi indikator kepuasan pelanggan dari penelitian Masili dkk (2022) dan Yunita & Gunarti (2022) yang menyebutkan bahwa kepuasan pasien dapat diukur dengan beberapa indikator seperti, kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, dan kepuasan terhadap sistem layanan.

Berdasarkan tujuan penelitian serta tinjauan penelitian terdahulu, maka hipotesis penelitian yang dapat dirumuskan adalah:

H1: Dimensi *tangible* dalam kualitas layanan pada program *universal health coverage* (UHC) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jagir Kota Surabaya

H2: Dimensi *reliability* dalam kualitas layanan pada program *universal health coverage* (UHC) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jagir Kota Surabaya

H3: Dimensi *responsiveness* dalam kualitas layanan pada program *universal health coverage* (UHC) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jagir Kota Surabaya

H4: Dimensi *emphaty* dalam kualitas layanan pada program *universal health coverage* (UHC) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jagir Kota Surabaya

H5: Dimensi *assurance* dalam kualitas layanan pada program *universal health coverage* (UHC) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jagir Kota Surabaya

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang mengandalkan pengumpulan data berbentuk angka serta menggunakan teknik analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis, menarik kesimpulan, dan memahami hubungan antar variabel yang diteliti (Susanto dkk, 2024). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausalitas, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan ataupun pengaruh dari variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang meliputi 5 indikator yaitu *tangible* (X1), *realibility* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), serta *empathy* (X5) dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* dengan metode *non-probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 127 responden yang merupakan pasien Puskesmas Jagir Surabaya yang berusia minimal 20 tahun diambil dari banyaknya jumlah pasien dengan rentang usia tersebut yang terdaftar di Puskesmas Jagir. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Jagir Surabaya. Lokasi ini dipilih karena Puskemas Jagir Surabaya merupakan salah satu pusat layanan kesehatan yang menerapkan program UHC dengan populasi pasien UHC Puskemas Jagir Surabaya selama periode penelitian sebanyak 38.353 peserta.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda menggunakan SPSS yang dilakukan pada variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang meliputi 5 indikator yaitu *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), serta *empathy* (X5) dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen (Y) diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 1. 2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.095	1.953		2.609	.010
	Tangibles (X1)	.165	.128	.118	1.285	.201
	Reliability (X2)	-.078	.122	-.055	-.642	.522
	Responsiveness (X3)	.083	.131	.065	.632	.529
	Empathy (X4)	.308	.120	.264	2.555	.012
	Assurance (X5)	.207	.084	.266	2.472	.015

Sumber: Output SPSS 2025

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diperoleh formula regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 5.095 + 0.165X_1 - 0.078X_2 + 0.083X_3 + 0.0308X_4 + 0.207X_5$$

Nilai konstanta  $\alpha$  menunjukkan nilai 5.095, yang berarti ketika semua variabel  $X = 0$ , maka nilai  $Y = 5.095$ . Sedangkan, nilai beta ( $\beta$ ) atau koefisien Regresi /  $b_1, b_2, b_3$ , dst yang menunjukkan nilai besar perubahan  $Y$  untuk setiap 1 satuan perubahan  $X$  pada variabel *tangibles*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* berkontribusi positif terhadap  $Y$ , sehingga meskipun nilainya tetap maka model regresi tetap menghasilkan nilai kepuasan pasien yang positif. Sedangkan, pada variabel *reliability* ditemukan nilai besar perubahan  $Y$  untuk setiap 1 satuan perubahan  $X$  bernilai negatif, sehingga meskipun nilai tetap maka model regresi tetap menghasilkan nilai yang negatif. Disisi lain, berdasarkan uji parsial dari 127 data responden dengan 5 variabel independen dan 1 variabel dependen, diperoleh pengaruh setiap variabel  $X$  terhadap  $Y$ . Dimana pada variabel  $X_1$  (*tangibles*),  $X_2$  (*reliability*), dan  $X_3$  (*responsiveness*) menunjukkan nilai signifikansi yang lebih dari ( $>0,05$ ) dengan masing-masing nilai signifikansinya adalah (0.201; 0.522; 0.529) yang berarti data tersebut tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Pasien). Namun pada variabel  $X_4$  (*empathy*) dengan nilai sig 0.012 dan  $X_5$  (*assurance*) dengan nilai sig 0.015 yang menunjukkan nilai signifikansi tersebut kurang dari ( $<0,05$ ), yang berarti pada variabel  $X_4$  dan  $X_5$  memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Pasien).

### Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah menggunakan SPSS untuk menguji pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pasien menunjukkan variabel *tangibles* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien peserta UHC PBI APBD, maka  $H_1$  ditolak. Ristanti, Shihab, & Rekarti, (2011) menyampaikan bahwa *tangibles* (bukti fisik) dalam dimensi kualitas

layanan mengacu pada tampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Dalam konteks Puskesmas Jagir Surabaya, ini mencakup kebersihan gedung, kerapian ruang tunggu, kondisi peralatan medis, dan ketersediaan brosur informasi. Secara umum, *tangibles* berperan penting dalam membentuk kesan awal dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Lingkungan yang bersih, rapi, dan terawat seringkali diasosiasikan dengan profesionalisme dan kualitas. Namun, berdasarkan hasil penelitian bahwa *tangibles* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jagir Surabaya. Hal ini karena masyarakat, khususnya di area Puskesmas, mungkin sudah memiliki ekspektasi yang realistis atau bahkan cenderung rendah terhadap fasilitas fisik di puskesmas pemerintah. Mereka memahami bahwa puskesmas, terutama di area perkotaan yang padat seperti Jagir, mungkin memiliki keterbatasan anggaran dan lahan. Oleh karena itu, meskipun fasilitasnya tidak "mewah" atau "modern", hal tersebut tidak terlalu mengejutkan atau mengecewakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa "Kualitas fisik dari fasilitas dan peralatan seringkali tidak menjadi faktor penentu utama bagi kepuasan pelanggan jika ekspektasi pelanggan sudah disesuaikan dengan kondisi yang ada".

### **Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang diolah menggunakan SPSS untuk menguji pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien menunjukkan variabel *reliability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien peserta UHC PBI APBD, sehingga H2 ditolak. Penelitian ini memiliki hasil tidak signifikan sehingga tidak terdapat keterkaitan antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pasien. *Reliability* atau keandalan Puskesmas Jagir Surabaya dalam memberikan kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan dalam menyediakan layanan yang memadai dan konsisten. Menurut hasil penelitian variabel *reliability* bisa jadi bukan penentu utama dalam membentuk kepuasan pasien, karena pasien kemungkinan lebih mempertimbangkan aspek lain seperti *assurance* atau empati. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faizah & Panjawa (2020) dimana *reliability* mempengaruhi kepuasan pelayanan oleh pelanggan, yang meliputi pelayanan yang dilakukan sesuai jam operasional, pelayanan pengaduan yang cepat dan handal serta informasi yang disampaikan sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien.

### **Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah menggunakan SPSS untuk menguji pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pasien menunjukkan variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien peserta UHC PBI APBD, sehingga H3 ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jagir Surabaya. Hal ini dikarenakan Pasien mungkin sudah memiliki ekspektasi yang rendah terhadap kecepatan layanan di puskesmas. Ini bisa terjadi karena pengalaman sebelumnya, cerita dari orang lain, atau citra umum layanan kesehatan pemerintah. Jika mereka sudah tidak berharap banyak, maka pelayanan yang biasa-biasa

saja atau sedikit lambat tidak akan terlalu mengecewakan, dan pelayanan yang cepat pun tidak akan terlalu meningkatkan kepuasan mereka secara signifikan. Pernyataan ini sesuai dengan pendapat Parasuraman dkk (1988) yang menyatakan bahwa ketanggapan pelayanan secara keseluruhan lebih dominan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan administrasi. Ekspektasi pasien terhadap pelayanan administrasi di fasilitas kesehatan publik cenderung rendah, sehingga meskipun terdapat peningkatan dalam *responsiveness* hal tersebut belum cukup untuk membentuk perubahan persepsi yang signifikan serta dengan adanya keterbatasan pemahaman pasien dalam memberikan penilaian *responsiveness*. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh dari Buenita dkk (2023) yang menyatakan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap mempunyai hubungan secara signifikan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Variabel *responsiveness* merupakan kebijakan guna membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pasien. Daya tanggap dapat dikatakan puas apabila pasien merasa bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh staf/petugas puskesmas sudah baik seperti kecepatan dan ketepatan.

### **Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah menggunakan SPSS untuk menguji pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pasien menunjukkan secara parsial variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta UHC PBI APBD, sehingga H4 diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lapodi dkk (2023) yang menyebutkan bahwa dimensi *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan bagaimana petugas administrasi dapat melayani dengan sikap yang menghargai pasien, petugas administrasi juga mendahulukan kepentingan pasien, petugas administrasi dapat melayani pasien dengan baik, selain itu petugas administrasi juga tidak membedakan-bedakan pasien. Petugas administrasi di Puskesmas Jagir Surabaya dinilai menunjukkan sikap perhatian dan menghargai pasien. Bentuk kepedulian serta perhatian membuat pasien merasa dihargai dan nyaman selama menerima pelayanan administrasi.

### **Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah menggunakan SPSS untuk menguji pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien menunjukkan secara parsial variabel *assurance* dalam kualitas layanan program UHC berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta PBI APBD, maka H5 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kosnan (2020) menjelaskan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien peserta PBI APBD. *Assurance* mencakup pengetahuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, dan bebas dari bahaya. Variabel *assurance* penelitian ini meliputi lima indikator antara lain, petugas administrasi melayani proses administrasi kepada pasien dengan ramah, petugas administrasi sopan dalam melayani proses administrasi, petugas administrasi memberikan informasi yang jelas kepada pasien terkait biaya kepengurusan administrasi, petugas administrasi memberikan layanan yang profesional kepada pasien, dan

petugas administrasi memberikan layanan administrasi secara tepat waktu. Keramahan, kesopanan, kejelasan informasi, dan ketepatan waktu petugas administrasi dapat menimbulkan rasa percaya dan rasa terjamin pada pasien yang menggunakan layanan administrasi.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan pada penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwasannya dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible* dan dimensi *responsiveness* dalam kualitas layanan program UHC memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan peserta PBI APBD. Sedangkan, dimensi *reliability* dalam kualitas layanan program UHC memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien peserta PBI APBD, dan yang terakhir pada dimensi *empathy*, serta dimensi *assurance* dalam kualitas layanan program UHC memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta PBI APBD. Dengan melihat hasil penelitian diharapkan Puskesmas Jagir dapat mempertahankan dan memperkuat dimensi *empathy* dan *assurance* pada pelayanan administrasi. Hasil negatif dari variabel *reliability* menunjukkan perlu adanya penilaian terhadap konsistensi dan fleksibilitas pelayanan. Puskesmas Jagir juga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pada dimensi *tangibles* dan *responsiveness* pada pelayanan administrasi di Puskesmas Jagir Surabaya, seperti melakukan survei kepuasan pasien secara rutin dan berkala, meningkatkan pelatihan pelayanan Puskesmas Jagir Surabaya dalam menangani pasien, dan mempermudah layanan prosedur birokrasi menjadi lebih sederhana.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adinovi, R., & Alexandro, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(2), 40-48.
- Buenita, S., Siahaan, P. B. C., & Safitri, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 5(2), 196-208.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. CV IRDH.
- Erinaputri, N., Listiani, R., Pramudyawardani, F. D., & Istanti, N. D. (2023). Peran Puskesmas Untuk Mencapai Universal Health Coverage di Indonesia: Literature Review. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(2), 190-199.
- Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Kc Magelang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145-153.
- Hermawan, F. S., Nurhalina, N., & Muhani, N. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS

RANGKASBITUNG KABUPATEN LEBAK BANTEN PERIODE JANUARI-JUNI 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 4904-4917.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. In *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (1st ed., p. 116). Unitomo Press.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Lapodi, A. R., Sinay, H., Lating, Z., Ibrahim, I., & Sasono, M. A. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Piru Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2023. *Calory Journal: Medical Laboratory Journal*, 1(4), 01-11.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa SEA Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 32-39.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prihatin, E., Jamaluddin, S. Z., & Syahnur, . H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 19(1), 120-133.
- Ristanti, V., Shihab, M. S., & Rekarti, E. (2011). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 9(17), 1–12.
- Sa'adah, L. (2020). Kualitas layanan, harga, citra merk serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. *Lppm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah*.
- Saputro, C. R. A., & Fathiyah, F. (2022). Universal Health Coverage: Internalisasi Norma di Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 2(2), 204-216.
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1-12.
- Susmiati, S., & Mustofa, A. (2024). Evaluation Of Quality and Patient Expectations Of Health Services For The Universal Health Coverage Program At Puskesmas Ketapang Sampang District. *Journal of Social Science (JoSS)*, 3(6), 1467-1479.
- Tsu, D. P., Regaletha, T. A., & Kenjam, Y. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 399-408.
- Yunita, N., & Gunarti, R. (2022). Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 12(3), 148-152.