

Pengaruh *assurance*, *tangible* dan *reliability* untuk meningkatkan kepuasan pasien pada puskesmas Lapai

Hayu Yolanda Utami¹, Rizky Natassia^{1*}

¹ Pendidikan Ekonomi, STKIP PGRI Sumatera Barat, Padang, Indonesia

INFO ARTIKEL

Diterima 12 Januari 2019
Disetujui 28 Februari 2019
Diterbitkan 1 Maret 2019

Kata Kunci:

Assurance; tangible; reliability; kepuasan.

DOI:10.2403/jkmb.10884700

Keywords:

Assurance; tangible; reliability; satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *assurance*, *tangible* dan *reliability* dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Lapai. Jenis penelitian ini adalah asosiatif, penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menggunakan layanan di Puskesmas Lapai. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurance*, *tangible*, dan *reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lapai.

ABSTRACT

The purpose of this study was to see influence the effect of Assurance, tangible and reliability of patient satisfaction at the Lapai Public health. This type of research is associative, this research using multiple regression analysis. The population in this study were all patients who used services at the Lapai Public Health. The sample in this study amounted to 30 people who were taken using accidental sampling technique. The results showed that all assurance, tangible and reliability had a positive and significant effect on patient satisfaction at the Lapai Public health.

How to cite: Utami, H. Y., & Natassia, R. (2019). Pengaruh *assurance*, *tangible* dan *reliability* untuk meningkatkan kepuasan pasien pada puskesmas Lapai. *Jurnal Kajian Manajemen Bisnis*, 8(1), 22-26.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2019 by author.

* Corresponding author: rnatassia@gmail.com

PENDAHULUAN

Penelitian ini mengacu kepada gap penelitian yang dilakukan oleh Utami, Rizky dan Susi (2018). Mereka menemukan bahwa kepuasan pasien yang berobat pada 22 Puskesmas yang berada di kota Padang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *tangible*, empati dan *reliability*. Di kota Padang banyak didirikan rumah sakit. Rumah sakit ini dimiliki pemerintah dan swasta dan kebanyakan terletak di Pusat Kota.

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam pembangunan Nasional. Adapun tujuan dilaksanakannya pembangunan kesehatan adalah untuk menciptakan derajat kesehatan masyarakat secara optimal sehingga dapat tercapainya pembangunan Nasional secara maksimal. Karena masyarakat

memiliki kesehatan yang baik maka hal ini dapat meningkatkan mutu dan daya saing bangsa. Untuk mencapai hal tersebut maka pembangunan kesehatan maka semua pihak terlibat untuk melaksanakan penyelenggaraannya terutama dalam hal ini adalah pemerintah selaku pemegang keputusan dalam suatu negara.

Puskesmas merupakan salah satu perpanjangan tangan pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan untuk masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang prima maka puskesmas harus memberikan mutu pelayanan yang baik kepada pengguna layanan jasa yaitu pasien. Puskesmas sebagai salah satu organisasi yang kompleks yang memiliki karakteristik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan sehingga dapat mengobati masyarakat yang sakit.

Keberadaan puskesmas menjadi fungsi penyedia layanan jasa kesehatan sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Masalah utama dari pemberian layanan jasa puskesmas adalah adanya faskes swasta yang berlaku sebagai pesaing. Oleh karena itu puskesmas harus mampu meningkatkan pelayanan dan menjaga kepercayaan masyarakat. Pasien yang telah menggunakan jasa yang diberikan puskesmas akan merasakan perasaan puas atau tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Hal inilah yang menjadi salah satu standar bahwa kualitas layanan dalam bentuk *asusurance*, *tangible* dan *reliability* dapat terlaksana dengan baik.

Pengertian Jasa

Rangkuty (2003) mendefinisikan jasa sebagai pemberian kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Lazimnya jasa dikonsumsi langsung saat jasa diproduksi. Sehingga hasil dari jasa tidak bias terlepas dari interaksi antara penerima dan pemberi jasa.

Kotler (2002) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa adalah suatu yang tidak berwujud yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya. Untuk memproduksi suatu jasa dapat digunakan produk fisik sebagai pendukung serta diperlukan interaksi antara pihak pengguna dan pihak yang memproduksinya. Lebih lanjut, pembelian jasa tidak menyebabkan kepemilikan.

Kualitas Layanan Jasa

Kualitas merupakan salah satu yang dijadikan standar dalam menjelaskan hal positive dari satu produk atau jasa. Menurut Sugiarto (2002) dalam Suzanto (2011) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Parasuraman dan Barry dalam Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan strategi yang mendasar bagi perusahaan dalam upaya meraih sukses pada persaingan bisnis.

Menurut Lupiyoadi (2001) Kualitas layanan dinilai dari beberapa dimensi diantaranya adalah keandalan (*reliability*) yang merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, tepat dan akurat, bukti fisik (*tangible*) kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana fisik, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan organisasi dalam membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pasien dengan memberikan informasi yang jelas, adanya jaminan (*assurance*) dari organisasi dalam menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pasien, empati (*empathy*) merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan perhatian yang tulus kepada pasien.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari dua kata bahasa latin yaitu "*satis*" yang bermakna memadai dan "*facio*" yang memiliki arti melakukan atau membuat. Sehingga kepuasan sering diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" maupun "membuat sesuatu memadai".

Perusahaan yang dapat memenangkan persaingan adalah perusahaan yang berwawasan pelanggan, yaitu perusahaan yang lebih unggul dalam memberikan nilai kepada pelanggan sasaran (Kotler 2002).

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variable atau lebih. Dalam hal ini yang menjadi variable bebas adalah variabel *assurance*, *tangible* dan *reliability* Sedangkan yang menjadi variable terikat adalah kepuasan pasien pada puskesmas Lapai. Populasi penelitian adalah semua pasien puskesmas Lapai. Menurut Roscoe (1975) dalam Sekaran (2006) ukuran sampel yang tepat untuk penelitian berkisar antara 30-500. Berdasarkan pernyataan tersebut maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 30 orang pasien yang diambil dengan *accidental sampling*. Hal ini dikarenakan puskesmas tidak memiliki daftar jumlah pasien tetapi hanya memiliki daftar jumlah kunjungan pasien.

Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan regresi linear berganda. Secara matematis dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Dimana Y = Kepuasan pasien puskesmas Lapai

β_1 = Koefisien variable *assurance*

β_2 = Koefisien variabel *Tangible*

β_3 = Koefisien variable *reliability*

X1 = Variabel *assurance*

X2 = Variabel *tangible*

X3 = Variabel *reliability*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil olahan data didapat bahwa pengaruh antara variabel *assurance*, *tangible* dan *reliability* secara parsial terhadap kepuasan pasien pengguna layanan jasa puskesmas Lapai dapat diuraikan sebagai berikut :

$$Y = 11,789 + 0,065 X_1 + 0,980 X_2 + 0,034 X_3$$

Hasil persamaan regresi linear berganda memperlihatkan bahwa nilai koefisien regresi dari masing-masing variable bebas dapat dijelaskan dari nilai konstanta atau *intercept* sebesar 11,789 yang berarti bahwa tanpa adanya pengaruh dari variable bebas (*assurance*, *tangible* dan *reliability*) maka nilai variable terikat (kepuasan pasien pada puskesmas Lapai) telah mencapai sebesar 11,789.

Hasil pengujian hipotesis untuk setiap variable bebas adalah sebagai berikut:

1. Koefisien regresi variable *assurance* sebesar +0,065. Hal ini berarti adanya pengaruh positif antara variable *assurance* terhadap variable kepuasan pasien pada Puskesmas Lapai. Artinya semakin tinggi tingkat *assurance* yang diberikan oleh petugas puskesmas Lapai maka semakin meningkat

juga kepuasan pasien . Hal ini dibuktikan dengan $\text{sig} (0,003) < \alpha (0,05)$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan, variable *assurance* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Lapai.

2. Koefisien regresi variable *tangible* sebesar +0,980. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif antara variable *tangible* terhadap variable kepuasan pasien pada Puskesmas Lapai . Artinya semakin baik kondisi *tangible* puskesmas Lapai maka semakin meningkat juga kepuasan pasien . Hal ini dibuktikan dengan $\text{sig} (0,000) < \alpha (0,05)$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variable *tangible* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Lapai.
3. Koefisien regresi variable *reliability* sebesar +0,034. Ini berarti adanya pengaruh positif antara variable *reliability* terhadap variable kepuasan pasien pada Puskesmas Lapai. Artinya semakin tinggi tingkat *reliability* petugas puskesmas Lapai maka semakin meningkat juga kepuasan pasien . Hal ini dibuktikan dengan $\text{sig} (0,002) < \alpha (0,05)$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hal ini dapat disimpulkan bahwa variable *reliability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Lapai.

Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Lapai

Hasil analisis regresi linear berganda memperlihatkan nilai koefisien regresi *assurance* yang diperoleh sebesar 0,065 nilai ini signifikan karena nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Artinya semakin baik tingkat *assurance* yang diberikan oleh petugas puskesmas kepada masyarakat maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningtyas (2016) tentang kualitas layanan dan kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maka *assurance* memegang peranan penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Karena *assurance* berkenaan dengan kemampuan pihak puskesmas memberikan jaminan dalam pelayanan kesehatan dalam bentuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Adapun hal yang dilakukan Puskesmas Lapai untuk menciptakan kepercayaan pada masyarakat adalah dengan memperoleh nilai akreditasi A.

Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Lapai

Hasil analisis regresi linear berganda memperlihatkan nilai koefisien regresi variable *tangible* sebesar 0,980 nilai ini signifikan karena nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Ini berarti semakin baik *tangible* dalam hal ini adalah fasilitas fisik pada puskesmas maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan Natassia (2011), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pada puskesmas Lapai *Tangible* sangat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada saat ini puskesmas masih terkendala dalam memberikan lapangan parkir yang luas dan nyaman kepada pasien.

Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Lapai

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda maka dapat diperoleh nilai koefisien regresi variable *reliability* sebesar 0,034 nilai ini signifikan karena nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Ini berarti semakin baik tingkat *reliability* yang diberikan oleh petugas puskesmas kepada masyarakat maka akan semakin meningkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Raditio (2014) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas. Variabel *reliability* secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Untuk menciptakan kehandalan bagi kepuasan pasien maka pimpinan puskesmas Lapai memberikan kesempatan kepada petugas kesehatan untuk memperoleh pelatihan yang berkenaan untuk meningkatkan keahlian dari petugas tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hipotesis pertama diterima, dimana hasil penelitian memperlihatkan bahwa *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Lapai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik *assurance* dari petugas kesehatan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi pada puskesmas Lapai.

Hipotesis kedua diterima, dimana hasil penelitian memperlihatkan bahwa *tangible* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Lapai. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan jika semakin baik kondisi *tangible* maka akan semakin tinggi kepuasan pasien pada puskesmas Lapai.

Hipotesis ketiga diterima, dimana hasil penelitian memperlihatkan *reliability* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Lapai. Sehingga dapat ditarik kesimpulan jika semakin baik *reliability* dari petugas kesehatan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi pada puskesmas Lapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Kusumaningtyas, Dian. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit X Di Kota Malang. *Jurnal Nusamba*, 1(1).
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Pengendalian dan Implementasi*, Edisi Milenium. Penerbit: Prenhallido, Jakarta.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Salemba Empat. Jakarta.
- Natassia, Rizky. (2011). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Pelangi*, 3(2), Desember, ISSN: 2085-1057.
- Raditio. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2) April.
- Rangkuty, Fredy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sekaran, Uma. (2000). *Research Methods for Bussines, a Skill Building Approach*. Third Edition. New York: Jhon Wiley & Son, Inc.
- Suzanto, Boy. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1) April. ISSN 2443-0633.
- Utami, Hayu Yolanda, Natassia, Rizky, & Susi. (2018). The Importance of Tangible, Empathy, and Reliability on Users Service Satisfaction of Primary Services (Empirical Study at 22 Public Health Padang City. *International Journal of Innovative Sciennce and Research Technology*, 3(10) October. ISSN No 2456-21565.