

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN, BRAND IMAGE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BABADAN KABUPATEN PONOROGO

Oleh

Retno Ambarwati¹, Aris Tri Haryanto², Herning Suryo Sardjono³

¹) Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta
email : retnoambarwati@gmail.com

²) Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta
email : aristh68@gmail.com

³) Faculty of Social Political Science, Universitas Slamet Riyadi Surakarta
, email : herningsuryo@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the effect of health service quality, brand image and trust on patient satisfaction. This research is survey research and is classified as explanatory research. This research was conducted at the Babadan Community Health Centre, Ponorogo Regency. The research population was Babadan Health Centre patients with a sample of 100 people used accidental sampling technique. Data collection techniques used questionnaires, observation and literature study. The data analysis technique used multiple linear regression. The results of the research show that the quality of health services has a significant effect on patient satisfaction, where the better the quality of health services can increase patient satisfaction. Brand image has a significant effect on patient satisfaction, where the better the brand image can increase patient satisfaction. Trust has a significant effect on patient satisfaction, where better trust can increase patient satisfaction.

Keywords: quality of health services, brand image, trust, satisfaction

PENDAHULUAN

Mewujudkan keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah

kecamatan dari kabupaten/kota bersangkutan.

Keberadaan puskesmas mempunyai kedudukan dan peranan yang sangat penting dalam pembangunan kesehatan, karena merupakan upaya kesehatan yang menjadi ujung tombak dan paling dekat dengan masyarakat yang menjadi sasaran. Puskesmas berperan sebagai pusat pengembangan, pembinaan, dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berada di dalam wilayah kerjanya. Puskesmas

dituntut memiliki kemampuan mengatur atau mengkoordinasikan semua upaya kesehatan tingkat pertama, sehingga Puskesmas harus didukung dengan sumber daya yang memadai dan andal (Navis, dkk, 2020: 33).

Puskesmas sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang paling penting mengemban tugas untuk memberi pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Namun tidak semua Puskesmas yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya Puskesmas mengakibatkan semakin ketatnya persaingan dalam merebut dan mempertahankan pelanggan mereka. Hal ini menyebabkan Puskesmas sebagai lembaga harus menempatkan orientasi pada kepuasan pasien sebagai tujuan utama, sehingga Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan memberi pelayanan yang bermutu (Yesinda dan Murnisari, 2018 : 207).

Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas merupakan salah satu faktor penting dalam upaya untuk menjaga kepercayaan pasien. Pelayanan prima dalam konteks pelayanan kesehatan di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien dengan berdasarkan pada standar kualitas yang telah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan puas pada pelayanan Puskesmas.

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan

layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Barata 2020: 21). Kualitas pelayanan Puskesmas menjadi tuntutan masyarakat, apabila kualitas pelayanan kurang baik maka dapat menyebabkan penurunan jumlah kunjungan masyarakat ke puskesmas karena dengan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Kualitas pelayanan diperlukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Rakhmandhani (2017) dalam penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Citra yang positif dari Puskesmas juga akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan tetapi sebaliknya citra yang buruk akan memperpuruk kestabilan perusahaan. Citra puskesmas berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap pasien, oleh karena itu pemahaman hubungan antara citra puskesmas dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Pandangan *brand image* yang baik diantaranya adalah reputasi yang baik, fasilitas yang memadai untuk pelayanan medis, memiliki dokter yang bisa diandalkan, memiliki peralatan medis yang canggih dan sudah dikenal luas oleh masyarakat (Prasetyo, 2017). Trisnawati, dkk (2022) menunjukkan bahwa brand image berpengaruh pada kepuasan pasien.

Kepercayaan merupakan keyakinan di mana salah satu pihak

yang terlibat memiliki keandalan dan integritas yang dapat memberikan hasil yang positif bagi pihak lain. Kepercayaan menjadi bagian penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pihak satu dengan yang lainnya. Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi pasien tentang reputasi puskesmas, apabila pasien memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasanya, mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan puskesmas, maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap institusi kesehatan tersebut. Hal tersebut yang akan membuat pasien terus memanfaatkan layanan kesehatan di tempat tersebut dan pada akhirnya akan merekomendasikan kepada orang lain karena merasa puas (Rusandy, 2016). Ratnasari dan Damayanti (2020) menunjukkan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pasien.

Puskesmas Babadan merupakan salah satu di Kabupaten Ponorogo merupakan institusi kesehatan tingkat pertama yang berupaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas harus punya strategi pemasaran yang tepat karena lingkungan global dimana masyarakat membutuhkan pelayanan yang inovatif karena jenuh terhadap pelayanan yang monoton, sehingga kepuasan pasien menjadi tantangan manajerial dari Puskesmas. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang

komplis, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan, maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan.

Puskesmas Babadan Kabupaten Ponorogo saat ini bersiap dengan akreditasi, sehingga harus diketahui terlebih dahulu tingkat kepuasan pasien yang ada di Puskesmas. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan Mengacu ke riset di Puskemas Babadan Kabupaten Ponorogo sebelumnya lalu diketahui bahwa kepuasan pasien masih dalam kategori cukup puas, sehingga hal ini menjadi penting untuk mencari penyebab atau masalah yang masih terjadi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survey yang digolongkan dalam penelitian *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Babadan Kabupaten Ponorogo. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan teknik

pengambilan sampel *accidental sampling*. Sampel diambil pada saat responden berkunjung ke Puskesmas Babadan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Hasil statistik deskriptif variabel kualitas pelayanan kesehatan diperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,31) yang menyatakan bahwa petugas kesehatan Puskesmas Babadan tidak membedakan perlakuan antar pasien sedangkan rata-rata terendah (3,80) yang menyatakan bahwa petugas kesehatan memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh. Hasil rata-rata tota variabel kualitas pelayanan kesehatan sebesar 4,06 hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Babadan dalam kategori baik.

Hasil statistik deskriptif variabel *brand image* diperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,13) yang menyatakan bahwa tarif layanan kesehatan di Puskesmas Babadan terjangkau sedangkan rata-rata terendah (3,75) yang menyatakan pasien merasa nyaman menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Babadan. Hasil rata-rata tota variabel kualitas pelayanan kesehatan sebesar 3,95 hal ini menunjukkan bahwa *brand image* Puskesmas Babadan dalam kategori baik.

Hasil statistik deskriptif variabel kepercayaan diperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,26) yang menyatakan bahwa petugas

kesehatan Puskesmas Babadan menjelaskan informasi yang jelas dan benar mengenai penyakit pasien. sedangkan rata-rata terendah (3,91) yang menyatakan bahwa Puskesmas tidak melakukan melakukan diagnosis penyakit yang salah pada pasien. Hasil rata-rata tota variabel kepercayaan sebesar 4,02 hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap Puskesmas Babadan dalam kategori baik.

Hasil statistik deskriptif variabel kepuasan pasien diperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,36) yang menyatakan bahwa pasien sangat puas pada sarana dan prasarana di Puskesmas Babadan sedangkan rata-rata terendah (3,72) yang menyatakan bahwa pasien puas pada prosedur pelayanan kesehatan di Puskesmas Babadan. Hasil rata-rata tota variabel kepuasan pasien sebesar 4,11 hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien Puskesmas Babadan dalam kategori puas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, brand image dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien dapat diperoleh hasil pada tabel 1

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.028	2.861		2.107	.038
Kualitas pelayanan	.255	.043	.460	5.941	.000
Brand image	.249	.109	.228	2.293	.024
Kepercayaan	.222	.090	.228	2.454	.016
Uji F	44,751				.000
Adjusted R Square	.570				

Persamaan regresi sebagai berikut :
 $Y = 6,028 + 0,255X_1 + 0,249X_2 + 0,222X_3$

Konstanta (a) : 6,028, berarti apabila variabel bebas (kualitas pelayanan kesehatan, *brand image* dan kepercayaan) sama dengan nol (0) maka kepuasan pasien Puskesmas Babadan adalah positif. $b_1 = 0,255$ adalah koefisien regresi kualitas pelayanan kesehatan dan bernilai positif, berarti apabila kualitas pelayanan kesehatan semakin baik maka kepuasan pasien Puskesmas Babadan juga semakin meningkat dengan asumsi variabel *brand image* dan kepercayaan dianggap tetap. $b_2 = 0,249$ adalah koefisien regresi *brand image* dan bernilai positif, berarti apabila *brand image* Puskesmas Babadan semakin baik maka kepuasan pasien Puskesmas Babadan juga akan meningkat dengan asumsi variabel kualitas pelayanan kesehatan dan kepercayaan dianggap tetap. $b_3 = 0,222$ adalah koefisien regresi kepercayaan dan bernilai positif, berarti apabila kepercayaan semakin baik maka kepuasan pasien Puskesmas Babadan akan mengalami peningkatan dengan asumsi variabel kualitas pelayanan kesehatan dan *brand image* dianggap tetap.

Hasil uji t pengaruh variabel kualitas pelayanan kesehatan diperoleh nilai t hitung 5,941 dengan *p value* (0,000) < 0,05, sehingga kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Babadan Kabupaten Ponorogo. Hasil uji t pengaruh variabel *brand image* diperoleh nilai t hitung 2,293 dengan *p value* (0,024) < 0,05, sehingga *brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Babadan Kabupaten Ponorogo. Hasil uji t pengaruh variabel kepercayaan diperoleh nilai t hitung 2,454 dengan *p value* (0,016) < 0,05, sehingga kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Babadan Kabupaten Ponorogo.

Hasil uji F diperoleh nilai F hitung 44,751 dengan *p value* 0,000 < 0,05, berarti kualitas pelayanan kesehatan, *brand image* dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Babadan Kabupaten Ponorogo. Hasil koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,570 artinya besarnya sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan kesehatan, *brand image* dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Babadan

Kabupaten Ponorogo sebesar 57,0%, sedangkan sisanya sebesar 43,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, misalnya adalah lokasi.

Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Babadan Kabupaten Ponorogo. Koefisien regresi bertanda positif berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Hasil ini mendukung penelitian terdahulu dari Rakhmandhani (2017) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian dari Sirait (2018) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan di Puskesmas sangat penting karena berpengaruh terhadap kepuasan pasien, jika ingin mendapatkan nilai kepuasan yang tinggi maka kepuasan pasien harus dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan dalam setiap tindakan atau kegiatan. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang dimiliki oleh setiap pasien, semakin sempurna pemenuhan kebutuhan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Brand image berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Babadan Kabupaten Ponorogo. Koefisien regresi bertanda positif berarti bahwa semakin baik *brand image* maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Hasil ini mendukung penelitian terdahulu dari

Trisnawati, dkk (2022) bahwa *brand image* berpengaruh pada kepuasan pasien. Citra yang baik dari Puskesmas Babadan akan mampu meningkatkan kepuasan pasien, oleh karena itu pemahaman hubungan antara citra puskesmas dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Pandangan *brand image* yang baik diantaranya adalah reputasi yang baik, fasilitas yang memadai untuk pelayanan medis, memiliki dokter yang bisa diandalkan, memiliki peralatan medis yang canggih dan sudah dikenal luas oleh masyarakat. Puskesmas yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong pasien menggunakan produk jasa yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pasien. Citra rumah Puskesmas pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit, oleh karena itu pemahaman hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Masyarakat pada umumnya akan memilih Puskesmas yang bisa dipercaya serta punya citra yang bagus, hal itu karena sesuai berobat, pasien dapat merasakan manfaat dan terdapat kepuasan tersendiri dikarenakan sudah pergi ke Puskesmas yang sama dengan harapan mereka.

Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Babadan Kabupaten Ponorogo. Koefisien regresi bertanda positif berarti bahwa semakin baik kepercayaan maka kepuasan pasien juga akan meningkat. Hasil ini

mendukung penelitian terdahulu dari Ratnasari dan Damayanti (2020) bahwa kepercayaan pasien berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pasien. Kepercayaan pasien menjadi bagian penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara Puskemas dengan masyarakat. Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi pasien tentang reputasi puskesmas, apabila pasien memperoleh pengobatan yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaatnya, mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan layanan puskesmas, maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap institusi kesehatan tersebut. Kepercayaan pasien timbul karena ada keyakinan bahwa Puskemas memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab, sehingga setelah pasien percaya maka membuat pasien terus memanfaatkan layanan Puskemas dan pada akhirnya akan merekomendasikan Puskesmas kepada orang lain karena merasa puas dengan layanan dari Puskemas.

PENUTUP

Kualitas pelayanan, brand image dan kepercayaan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskemas Babadan Kabupaten Ponorogo, sehingga petugas kesehatan perlu lebih detail dalam memeriksa pasien, misanya dengan cara bertanya tentang keluhannya hingga dapat memberikan saran-saran yang dapat memberikan pemahaman bagi pasien dalam menyembuhkan penyakitnya, pihak

Puskemas Babadan untuk meningkatkan kenyamanan pasien yaitu melalui komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien ataupun dengan menjaga kebersihan ruangan dan petugas kesehatan perlu tetap fokus dan berhati-hati dalam mendiagnosis sakit pasien, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pemberian obat ataupun kesalahan diagnosis tentang sakit pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Guntur, M.E. 2018. *Transformasi Manajemen Pemasaran Membangun Citra Negara*. Jakarta : Sagung Seto.
- Ikhsan, K., Yoebrilianti, A., Nurhasanah. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Isna Medika Kota Cilegon. *EKOMBIS Sains Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*. Vol 4, No 01, hal 47-59.
- Kotler, P dan Armstrong, G. 2018. *Manajemen Pemasaran*. (Alih Bahasa : Benyamin Molan) Jakarta : Prenhallindo.
- Lupiyoadi, R. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Navis, D., dkk. 2020. Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana terhadap Mutu Pelayanan serta Dampaknya pada Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Leuwisadeng. *Muhammadiyah Public Health Journal*. Vol 1 No 1, hal. 33-41.
- Maulidin, T., Alexander, N dan Zulbetti R. 2022. Pengaruh

- Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bhakti Idola Tama Bandung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 9 No 2, hal 519-524.
- Nasyrah, Darwis dan Hasmin. 2017. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*. Vol 2 No 1, hal 133-148.
- Ruslan, R. 2017. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sari, IK. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Vol 7 No 1, hal 194-207.
- Sholeha, S, dkk. 2020. Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. Vol 19 No 2, hal 55-58.
- Sondakh, NV., Lengkong, FD dan Palar, N. 2023. Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*. No. 127 Vol. IX Hal. 34 – 43.
- Untari, D., Atmoko, WB., Budiadi, NA. 2021. Pengaruh Citra Rumah Sakit, Nilai Persepsian dan Kelekatan Merek Secara Emosional Pada Perilaku Memilih Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ekonomi Universitas Tidar 2021 “Geliat Investasi Dalam Pusaran Pandemi: Membaca Celah Pemulihan Ekonomi Nasional di Era New Normal”*, Magelang 22 September 2021 268.
- Wu HC, Li T, Li MY. 2016. A Study of Behavioral Intentions, Patient Satisfaction, Perceived Value, Patient Trust and Experiential Quality for Medical Tourists. *J Qual Assur Hosp Tour*. Vol 17 (2):114-150.
- Yesinda, IS dan Murnisari, R. 2018. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*. Vol. 3 No. 2 hal. 206-214.